Rapport annuel de gestion
Emploi-Québec

Québec

Le présent rapport de gestion couvre la période du 1er avril 2001 au 31 mars 2002. Conformément à la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité et instituant la Commission des partenaires du marché du travail, ainsi qu'à la Loi sur l'administration publique, le sous-ministre associé présente annuellement au ministre, après son approbation par la Commission, un rapport exposant les réalisations de l'organisation.

La reddition de comptes porte sur les résultats attendus des interventions d'Emploi-Québec, comme il est prévu au Plan d'action 2001-2002 .

Table des matières

103-01564/

Message de la ministre déléguée à l'Emploi	2
Message du sous-ministre associé et secrétaire général de la Commission des partenaires du marché du travail	3
Déclaration de la Direction sur la fiabilité des données	4
Rapport de validation du Vérificateur interne	5
Le marché du travail en 2001-2002	6
Une organisation centrée sur l'emploi	9
Mission, clientèle	9
Mesures et services	10
Une approche partenariale	11
Des ressources au service de la main-d'œuvre et des entreprises du Québec	12
Du nouveau dans l'offre de service	17
Bilan des résultats 2001-2002	18
Assurer une insertion maximale en emploi des personnes qui sont en situation de chômage	21
Soutenir les personnes à risque de sous-emploi, de chômage de longue durée et d'exclusion	28
Renforcer la capacité des entreprises à maintenir et à créer des emplois par des actions en matière de développement de main-d'œuvre	31
Améliorer la gestion par résultats et les services aux citoyens	34
Perspectives 2002-2003	37
États financiers du Fonds de développement du marché du travail	38
Annexes	
Principaux résultats 2001-2002 selon la région	44
Caractéristiques des nouveaux participants selon la mesure et le statut	45
Structure administrative au 31 mars 2002	46
Membres de la Commission des partenaires du marché du travail au 31 mars 2002	47
Présidents et présidentes des conseils régionaux des partenaires du marché du travail au 31 mars 2002	48
Présidents et présidentes des comités consultatifs des [illegible] et de maintien en emploi et des comités de main-d'œuvre [illegible] au 31 mars 2002	49
Le réseau d'Emploi-Québec	52

Message de la ministre déléguée à l'Emploi

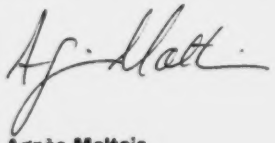
Le présent rapport témoigne des efforts conjugués des partenaires du marché du travail ainsi que du personnel d'Emploi-Québec. Appuyés par de vigoureuses politiques gouvernementales de développement économique et social, les services publics d'emploi favorisent l'insertion en emploi de plus en plus de Québécois et de Québécoises.

Cette force agit d'abord par la vision qu'elle permet de partager au sein des diverses instances du marché du travail. J'annonçais récemment, lors du lancement national des perspectives professionnelles 2001-2005, que près de 600 000 postes seront à pourvoir au Québec d'ici à 2005. Cette information est déterminante. Il y a de l'espoir pour tous ceux et toutes celles qui veulent accéder au marché du travail. Cela représente également un formidable défi, pour le gouvernement bien sûr, mais aussi pour les instances locales, régionales, les institutions d'enseignement, les entreprises, les syndicats et les individus.

Cette nouvelle donne impose un changement dans nos perceptions du monde du travail. Désormais, plus personne ne pourra être laissé de côté. Je pense ici notamment aux travailleurs de plus de 45 ans, aux jeunes, aux personnes issues de l'immigration et aux personnes traditionnellement exclues du marché du travail. À partir du moment où nous savons que le marché du travail est favorable, nous pouvons affirmer que l'emploi est une solution valable et durable.

Emploi-Québec est invariablement inscrite dans cette vision. Ses interventions le confirment. Les services de placement en ligne, le développement d'une information sur le marché du travail destinée au chercheur d'emploi ou à la personne qui désire orienter sa carrière, le soutien au développement des compétences en demande, l'aide aux entreprises dans leur gestion des ressources humaines n'en sont que quelques manifestations.

Vous pourrez le constater dans ce rapport, ces résultats sont obtenus dans un souci de répondre aux besoins des femmes et des hommes actifs sur le marché du travail, quel que soit leur statut, comme en témoignent les premiers résultats de l'enquête relative aux engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Je salue le travail que tous et toutes ont accompli pour y arriver et je les encourage à poursuivre.



Agnès Maltais

Message du scus-ministre associé et secrétaire général de la Commission des partenaires du marché du travail

Après six années consécutives de croissance soutenue de l'économie et de l'emploi, l'année 2001 aura été marquée par une pause à ce chapitre. Emploi-Québec, responsable des services publics d'emploi, a donc évolué dans un contexte un peu moins propice à l'emploi. Le marché du travail est cependant demeuré dynamique, ouvert, et Emploi-Québec a ajusté sa prestation de services afin de répondre aux besoins changeants de la main-d'œuvre active et des entreprises.

Ce rapport de gestion témoigne des efforts et des réalisations du personnel d'Emploi-Québec et de ses partenaires de même que des résultats obtenus. Nous sommes particulièrement fiers de pouvoir rendre compte du fait que quelque 137 000 personnes ont accédé à un emploi après avoir bénéficié des services d'Emploi-Québec. Ce résultat, le plus parlant de tous nos indicateurs, représente une augmentation de 21 % par rapport à l'année dernière.

Emploi-Québec a accueilli, dans des démarches structurées et souvent personnalisées, plus de 256 000 personnes au cours de l'année. Ces personnes reçoivent à Emploi-Québec les informations et l'aide dont elles ont besoin pour cheminer vers l'emploi. Une attention particulière est portée aux personnes plus éloignées du marché du travail, dont les prestataires de la sécurité du revenu, qui ont besoin d'un accompagnement plus suivi dans leur parcours vers l'emploi. Le nombre de personnes desservies par Emploi-Québec a augmenté de 57 % en deux ans, même si les ressources consacrées étaient du même ordre. On reconnaîtra ici le souci d'Emploi-Québec et de ses partenaires d'accroître la productivité tout en améliorant la qualité des services à la main-d'œuvre.

Des efforts particuliers ont été consentis afin d'améliorer l'information sur le marché du travail. C'est ainsi qu'Emploi-Québec a publié, pour la première fois, les perspectives professionnelles sur un horizon de cinq ans pour chacune des régions et pour plus de 500 métiers et professions. Nous sommes la seule organisation au Canada à effectuer un travail d'aussi grande envergure sur les perspectives d'emploi. Nous entendons répéter cet exercice chaque année. Par ailleurs, Emploi-Québec mène d'importants travaux, avec le Centre d'étude sur l'emploi et la technologie, afin de mieux informer le gouvernement, les entreprises et les personnes intéressées sur les emplois hautement qualifiés.

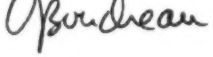
Emploi-Québec a également investi dans les services aux entreprises. Des réaménagements internes ont permis l'embauche de personnes qui se sont ajoutées aux employés affectés aux services aux entreprises et à la main-d'œuvre et emploi. Le service de placement en ligne a été implanté. Quelque 25 000 postes vacants ont été signalés par les entreprises et ont été [illegible] du service de placement et du service aux entreprises.

Plus de 43 000 entreprises ont bénéficié des services de placement, d'aide à la formation et à la gestion des ressources humaines. Emploi-Québec a participé, souvent avec d'autres ministères et organismes publics à vocation économique, au soutien à la formation et à l'embauche dans des projets d'investissement créateurs d'emplois dans toutes les régions du Québec. Par ailleurs, une nouvelle approche de développement et de reconnaissance des compétences acquises en milieu de travail a été élaborée par la Commission des partenaires du marché du travail.

L'année aura également été fébrile pour le Fonds national de formation de la main-d'œuvre. Ce fonds, alimenté par les entreprises qui investissent moins de 1 % de leur masse salariale dans la formation de leur main-d'œuvre, a reçu près de deux fois plus de demandes de soutien à un projet de formation que l'an dernier.

Je tiens à remercier les ministres qui ont assumé au cours de l'année la responsabilité politique des services publics d'emploi et qui ont donné des orientations claires guidant l'action d'Emploi-Québec. Je veux aussi souligner la contribution majeure des partenaires du marché du travail qui, à l'échelle nationale, régionale et sectorielle, ont dégagé des visions convergentes en faveur d'interventions plus efficaces et plus structurantes des services publics d'emploi. Je remercie les quelque 3 000 employés d'Emploi-Québec qui, par leur engagement personnel et leur compétence, ont contribué à aider autant de gens et d'entreprises. Enfin, je salue la contribution des organismes engagés, en complémentarité avec Emploi-Québec, dans l'accompagnement des personnes dans leur cheminement vers l'emploi.

L'équipe de direction d'Emploi-Québec se joint à moi pour exprimer notre fierté de présenter ces résultats. Nous avons l'intention de continuer à placer la barre toujours plus haute, étant bien conscients que l'économie du Québec a besoin de services publics d'emploi performants. Nous tâchons d'être à la hauteur de ces attentes.



Yvon Boudreau

Déclaration de la Direction sur la fiabilité des données

Les résultats et les informations contenus dans le présent rapport sont sous la responsabilité du sous-ministre associé responsable d'Emploi-Québec et des gestionnaires cosignataires de cette déclaration. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données utilisées pour la reddition de comptes annuelle quant aux résultats attendus et convenus dans le plan d'action annuel 2001-2002. Une donnée ou une information est considérée comme fiable lorsqu'elle est conforme à la réalité, exacte, intégrale et constante. Emploi-Québec a maintenu, tout au cours de l'exercice financier, des systèmes de contrôle interne et de suivi des résultats, de façon à permettre, dans toute la mesure du possible, une saine gestion de ses opérations et une reddition de comptes eu égard à ses engagements. Ces systèmes comprennent notamment :

- des directives et des activités de formation auprès du personnel effectuant des saisies ou du traitement de données ;
- des activités de contrôle et de conformité aux divers niveaux hiérarchiques de l'organisation ;
- un site intranet rendant accessibles des informations de gestion de nature opérationnelle et financière globales ou spécifiques à Destination emploi, Obligation de parcours et Solidarité jeunesse ;
- un outil de planification budgétaire et opérationnelle destiné aux différents intervenants ;
- la production mensuelle d'un tableau de bord des résultats incluant une analyse et des projections ;
- un comité de travail sur la fiabilité des données composé de responsables par indicateur. Ses travaux portent sur l'amélioration continue de la fiabilité des données aux étapes de saisie, de création des dépôts informationnels et de traitement.

Nous nous déclarons satisfaits des pratiques et méthodes qui ont servi à produire ce rapport de gestion.

Yvon Boudreau
Sous-ministre associé

Marjolaine Loiselle
Sous-ministre adjointe
Directrice générale des opérations

Smaïl Boulkni
Directeur général adjoint à la planification et au développement de l'emploi

Réjean Turbide
Directeur général adjoint aux opérations

Robert Gauthier
Directeur général adjoint à l'intervention en milieu de travail

Ginette Sylvain
Directrice du suivi financier et de l'information de gestion

Guylaine Leblanc
Directrice générale adjointe à l'intervention sectorielle

Michel Cournoyer
Directeur du Fonds national de formation de la main-d'œuvre

Martin East
Directeur du pilotage opérationnel des systèmes informatiques

Bernard Matte
Directeur de la planification et de l'information sur le marché du travail

Rapport de validation du Vérificateur interne

Monsieur Yvon Boudreau
Sous-ministre associé
Emploi-Québec

Monsieur le sous-ministre associé,

Nous avons procédé à l'examen des données relatives aux indicateurs suivants :

- Nombre de vacances signalées au Service national de placement ;
- Taux de satisfaction des usagers des services d'information sur le marché du travail dans les salles multiservices;
- Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec ;
- Proportion des participants aux interventions d'Emploi Québec répondant aux critères de repérage des personnes à risque de chômage prolongé ;
- Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec ;
- Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec ;
- Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une formation professionnelle ou technique ;
- Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une formation autre que professionnelle ou technique;
- Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée ;
- Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, responsables de famille monoparentale ;
- Taux d'emploi des responsables de famille monoparentale ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec ;
- Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, de moins de 30 ans ;
- Taux d'emploi des personnes de moins de 30 ans ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec ;
- Prestations non versées par l'assistance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi ;
- Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives ;
- Nombre de nouvelles ententes de qualification ;

présentées dans le Rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2002.

La responsabilité de l'exactitude et de l'intégralité des données comprises dans le Rapport annuel de gestion 2001-2002 ainsi que celle de la préparation et de la diffusion des résultats et des explications fournis à l'égard des indicateurs décrits dans le Plan d'action 2001-2002, incombent à la Direction d'Emploi-Québec. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère vraisemblable des données mentionnées ci-dessus en nous fondant sur le travail que nous avons accompli au cours de notre mission d'examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à effectuer des révisions de calcul et à susciter des discussions portant sur l'information qui nous a été fournie par Emploi-Québec.

Notre appréciation de la vraisemblance des autres données et affirmations contenues au présent rapport se fonde sur des calculs, des références aux documents sources et sur l'analyse des interrelations apparaissant dans le texte. Nous avons aussi porté une attention particulière aux systèmes de compilation des données et effectué certains sondages.

Au cours de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les données examinées et mentionnées dans ce rapport ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérentes.

Le Vérificateur interne,

Denis Jacques
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
Québec, le 28 octobre 2002

Quelques chiffres

Le marché du travail au Québec, c'est :

- Plus de 3,5 millions de travailleurs et travailleuses qui contribuent au développement économique et social du Québec ;
- plus de 230 000 employeurs répartis dans tous les secteurs d'activité ;
- des représentants des entreprises et des travailleurs tels que les syndicats, les associations de producteurs, les organisations patronales ;
- 75 milliards de dollars versés en salaires annuellement par les entreprises ayant une masse salariale supérieure à 250 000 $, dont environ 1,2 milliard de dollars investis en formation de la main-d'œuvre en emploi ;
- une infrastructure élaborée de services de formation et de soutien à la gestion des ressources humaines, comprenant les commissions scolaires, les collèges, les universités, les établissements spécialisés, les firmes de consultants ;
- environ 450 organismes voués au développement de l'employabilité et à l'intégration au marché du travail des personnes en chômage ;
- plus d'un million de personnes qui vivront un épisode de chômage à un moment ou à un autre de l'année.

Le Québec se tire bien d'affaire

Un ralentissement de l'activité économique est survenu à la fin de l'année 2000 en Amérique du Nord pour se poursuivre durant l'année 2001. Les États-Unis ont subi davantage les contrecoups de ce ralentissement et sont entrés en récession au printemps 2001, le Canada et le Québec l'ayant pour leur part évitée. Les événements du 11 septembre sont, en outre, venus prolonger la période du ralentissement.

Dans ce contexte peu favorable, le Québec a bien su se tirer d'affaire. Le nombre d'emplois s'est accru de 36 800 par rapport à l'année précédente[1], soit une hausse de 1,1 %. Il s'agit d'une hausse légèrement plus élevée que celle de la population de 15 ans et plus, qui augmentait de 0,8 %. Près de trois nouveaux emplois sur cinq étaient à temps plein.

Se chiffrant à 58,1 %, la part des personnes qui occupent un emploi a atteint un nouveau sommet en 2001. Ce taux a même surpassé le niveau record de 57,9 % atteint en 1989. C'est la cinquième année d'affilée que l'on affiche une progression du taux d'emploi, ce qui indique que le marché du travail québécois a continué de s'améliorer malgré une conjoncture économique nord-américaine pour le moins au ralenti. Il est intéressant de souligner que le taux d'emploi québécois se rapproche de plus en plus des taux canadien et ontarien. Cet écart n'a jamais été aussi faible en 25 ans.

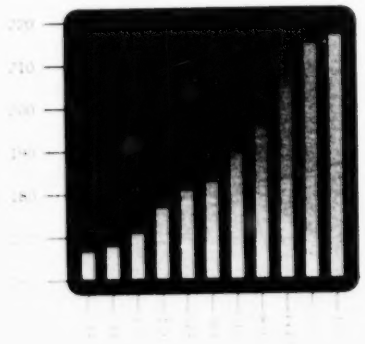
La population active comptait 53 600 personnes de plus, ce qui a occasionné une légère hausse du taux de chômage qui est passé de 8,4 % à 8,7 % en un an[2]. Cette hausse n'a touché toutefois que la catégorie de chômage de courte durée (trois mois et moins).

Ce contexte a eu pour effet d'intensifier les activités de recherche d'emploi et d'augmenter l'affluence de la clientèle. Il a favorisé par contre la mise en œuvre d'un mode d'accompagnement soutenu pour les personnes devant surmonter plus d'obstacles dans leur insertion au marché du travail. Ces dernières sont concentrées parmi les prestataires de l'assistance-emploi.

La prochaine année fait place à une reprise de l'activité économique qui s'annonce plus vigoureuse au Canada et au Québec qu'aux États-Unis. Certains experts prévoient une solide performance économique du Québec en 2002 avec la création de 100 000 nouveaux emplois, soit plus du double de la moyenne annuelle des emplois créés entre 1976 et 2001. Cette situation devrait inciter plusieurs personnes à joindre la population active.

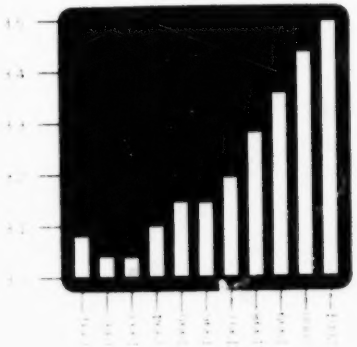
Produit intérieur brut aux prix du marché

En milliards de $ de 1997



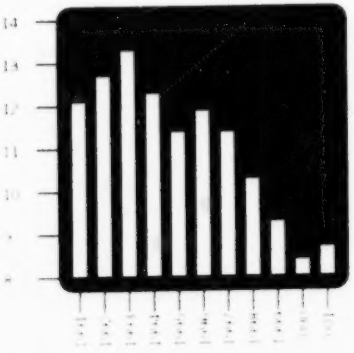
Nombre d'emplois

En millions



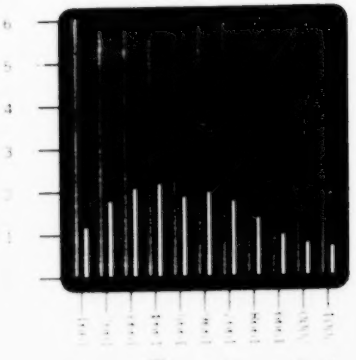
Taux de chômage

En %



Composition du taux de chômage selon la durée

En %



Une organisation centrée sur l'emploi

Emploi-Québec est une agence[1] au sein du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS)[2]. Elle est née de la fusion de différents services d'emploi et de main-d'œuvre. Elle est parmi les plus importantes agences du gouvernement par son effectif et par son budget. Dans son action, Emploi-Québec tient compte des objectifs du gouvernement du Québec visant l'émergence d'une économie compétitive et d'une société solidaire et équitable.

Elle contribue aussi à l'atteinte de ces objectifs en collaborant à la réalisation des orientations du Plan stratégique du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, notamment au regard des actions prévues pour :

- favoriser la réduction de la pauvreté,
- contrer l'exclusion sociale,
- soutenir la mobilisation des différents acteurs sociaux et économiques en faveur de l'insertion sociale et professionnelle des personnes.

Mission

La mission d'Emploi-Québec est de contribuer, de concert avec les partenaires du marché du travail, à développer l'emploi et la main-d'œuvre et de lutter contre le chômage dans une perspective de développement économique et social.

Ainsi, Emploi-Québec participe à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail de même qu'à un meilleur équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre. Elle offre ses services en visant l'insertion sociale et professionnelle, le maintien, la stabilisation et la création d'emplois. De plus, elle favorise l'essor d'une formation continue de la main-d'œuvre qui soit qualifiante et transférable.

Clientèle

Emploi-Québec offre des services à la main-d'œuvre et aux entreprises du Québec, en partenariat avec des intervenants du marché du travail. Ces services s'adressent :

- **Aux personnes** qui cherchent à intégrer ou à réintégrer le marché du travail ou à se maintenir en emploi, par exemple
  - les personnes à la recherche d'un premier emploi ;
  - les chômeurs et chômeuses de longue durée, ceux qui risquent de le devenir ou qui sont en transition entre deux emplois ;
  - les travailleurs et travailleuses mis à pied ou licenciés collectivement ;
  - les personnes en emploi qui aspirent à un changement professionnel ou qui veulent acquérir des compétences nouvelles ;
  - les travailleurs et travailleuses autonomes.
- **Aux entreprises,** peu importe leur taille ou leur secteur d'activité économique, qui cherchent un soutien en vue d'optimiser leurs pratiques de gestion reliées
  - au recrutement de personnel et à l'organisation du travail ;
  - à la formation de la main-d'œuvre ;
  - à la gestion des ressources humaines ;
  - au reclassement du personnel et au maintien en emploi.
- **Aux collectivités,** dans une perspective de soutien au développement régional et local.

Mesures et services

Tout citoyen et toute citoyenne peut s'adresser à son centre local d'emploi (CLE) pour obtenir :

- de l'information sur le marché du travail et l'accès à divers outils de recherche en ligne sur les professions et la formation ;
- des services de placement qui lui permettent d'inscrire sa candidature et lui fournissent des outils à cette fin (banque d'emplois, modèles de curriculum vitae, ordinateurs, téléphones, télécopieurs) ;
- une analyse sommaire de ses besoins au regard du marché du travail ;
- la certification requise par les métiers réglementés ou par le programme de normes interprovinciales.

Par ailleurs, les personnes qui éprouvent des difficultés à intégrer le marché du travail, et pour qui les mesures et les services précédents ne suffisent pas, peuvent bénéficier également :

- d'orientation professionnelle ;
- de soutien à la recherche d'emploi ;
- de services de développement de l'employabilité et d'insertion au marché du travail ;
- d'activités de formation ;
- d'un programme d'apprentissage en milieu de travail ;
- d'une subvention salariale pour favoriser leur embauche ou leur permettre de vivre une expérience en milieu de travail ;
- d'un soutien du revenu pendant leur participation à une mesure active d'aide à l'emploi[5].

Emploi-Québec collabore également à la gestion de projets financés par le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail. De plus, les personnes qui souhaitent démarrer leur entreprise peuvent avoir accès à des services-conseils spécialisés pour préparer leur plan d'affaires ou pour développer leur expertise entrepreneuriale, ainsi qu'à un soutien du revenu.

Aux entreprises engagées dans la réalisation de projets de développement de l'emploi et de la main-d'œuvre, Emploi-Québec offre l'accès à de l'aide-conseil spécialisée en gestion et en développement des ressources humaines ainsi qu'à un soutien financier. Cette offre s'applique à des projets tels que :

- la mise en place d'un service de ressources humaines ;
- la création d'un comité de concertation[6] ;
- l'implantation d'un programme d'aménagement et de réduction du temps de travail ;
- la réalisation d'un plan de développement des ressources humaines ;
- l'application de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre ;
- la présentation de projets de formation au Fonds national de formation de la main-d'œuvre ;
- le recours au Programme d'apprentissage en milieu de travail ;
- la réalisation de grands projets créateurs d'emplois ou stabilisant l'emploi ;
- l'embauche de personnes handicapées[7] ;
- le reclassement en cas de licenciements collectifs ;
- la concertation pour la résolution de problèmes communs aux employeurs d'un même secteur d'activité économique.

Les entreprises peuvent aussi utiliser le **service de placement en ligne** d'Emploi-Québec pour recruter du personnel.

5. Le soutien du revenu s'applique suivant certaines règles administratives concernant les prestations d'indemnisation du chômage.
6. Sous forme de comité d'adaptation de la main-d'œuvre ou autre.
7. Dans le cadre du programme Contrat d'intégration au travail.

Une approche partenariale

La concertation avec la main-d'œuvre, les employeurs et les organismes spécialisés

L'intervention sur le marché du travail nécessite la collaboration et la mobilisation de nombreux acteurs du marché du travail pour être efficace. C'est pourquoi on retrouve diverses instances de concertation aux niveaux national, régional et local. Ces instances, composées de représentants de la main-d'œuvre, des employeurs et des organismes spécialisés en main-d'œuvre[x], sont chargées d'alimenter et de soutenir Emploi-Québec.

Au niveau national, la Commission des partenaires du marché du travail[y] exerce un rôle de conseil auprès de la ministre et prépare avec elle le plan d'action annuel d'Emploi-Québec. Elle définit également les mesures et services. De plus, elle exerce des responsabilités en matière d'affectation des ressources et de réglementation dans le cadre de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre. Par ailleurs, la Commission assume notamment le suivi du plan d'action, le suivi budgétaire et administratif ainsi que le suivi et l'évaluation des résultats. Enfin, la Commission détient un pouvoir d'initiative en matière d'emploi et de main-d'œuvre.

Au niveau régional, les 17 régions administratives sont dotées d'un conseil composé du même type de représentants[w]. Ces conseils ont comme mandat de définir la problématique du marché du travail de leur région et d'adapter les interventions d'Emploi-Québec en conséquence. De plus, dans le cadre des orientations nationales, ils déterminent les cibles de résultats, font la répartition des ressources et définissent les stratégies et les objectifs d'intervention des plans d'action régionaux. Les conseils régionaux ont également un mandat de concertation avec les instances métropolitaines, régionales, locales et sectorielles de développement de la main-d'œuvre ainsi que de développement économique, les comités d'intégration et de maintien en emploi et les autres partenaires du marché du travail.

Au niveau des services de première ligne, la concertation s'effectue entre les centres locaux d'emploi relevant d'Emploi-Québec et les centres locaux de développement issus du ministère des Régions. Un protocole précise l'arrimage convenu entre ces organismes au regard notamment des priorités d'action ainsi que de leur suivi. Le soutien au démarrage d'entreprise fait notamment l'objet d'une entente.

De plus, Emploi-Québec finance et soutient les travaux :

- de quatre comités sectoriels de main-d'œuvre chargés de circonscrire les [illegible] de développement de la main-d'œuvre et de [illegible] développement des entreprises et de la main-d'œuvre de leur secteur. Les secteurs d'activité couverts sont, entre autres, l'aérospatiale, le tourisme, l'aménagement forestier, la sidérurgie, l'économie sociale et les pêches ;
- de deux comités d'intégration et de maintien en emploi pour les personnes handicapées et les personnes immigrantes ;
- de quatre comités consultatifs chargés de la conseiller sur les actions à entreprendre pour améliorer l'offre de service touchant les femmes, les jeunes, les adultes judiciarisés, les travailleuses et travailleurs âgés de 45 ans ou plus.

Une vision gouvernementale

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, principalement par l'entremise d'Emploi-Québec, s'allie à divers partenaires gouvernementaux concernés par le développement de l'emploi et de la lutte contre la pauvreté, pour consolider l'efficacité de son action. Il s'agit des ministères de l'Éducation, de l'Industrie et du Commerce, des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, des Régions ainsi que des Affaires municipales et de la Métropole.

Emploi-Québec assure les liens avec le gouvernement canadien en ce qui concerne la gestion des fonds transférés au Québec en vertu de l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail portant sur les mesures actives d'emploi et sur certaines fonctions du Service national de placement. Des mécanismes d'échange et de référence sont en place pour assurer le bon fonctionnement ainsi que la continuité des services.

Enfin, des organismes publics tels que la Commission de la santé et de la sécurité du travail, l'Office franco-québécois pour la jeunesse et l'Office des personnes handicapées sont aussi des partenaires. En ce qui concerne la clientèle visée par ce dernier organisme, Emploi-Québec la soutient dans le cadre de l'Entente sur l'aide à l'employabilité des personnes handicapées dont le Canada finance conjointement certaines interventions.

Une contribution indispensable des organismes spécialisés

L'offre de service repose pour une bonne part sur des ententes de collaboration avec les réseaux d'enseignement, les organismes sectoriels, les centres locaux de développement, ainsi que les ressources externes d'emploi et de main-d'œuvre. Ces dernières sont plus de 450, vouées au développement de la main-d'œuvre et de l'emploi de même qu'au développement régional et local. Les ressources externes sont constituées, en majorité, d'organismes à but non lucratif, notamment les clubs de recherche d'emploi, les services spécialisés de main-d'œuvre, les carrefours jeunesse-emploi, les entreprises d'entraînement et les entreprises d'insertion. Ces organismes contribuent directement aux résultats des services publics d'emploi.

Des ressources au service de la main-d'œuvre et des entreprises du Québec

Les ressources humaines

Emploi-Québec a utilisé un effectif totalisant 3 211 années-personnes[1]. Cet effectif est déployé dans les 17 régions administratives du Québec avec des points de service dans 153 centres locaux d'emploi.

Effectif utilisé en 2001-2002

Régions	Années-personnes
Abitibi-Témiscamingue	93
Bas-Saint-Laurent	122
Capitale-Nationale	255
Centre-du-Québec	88
Chaudière-Appalaches	144
Côte-Nord	73
Estrie	125
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	92
Lanaudière	135
Laurentides	174
Laval	106
Mauricie	144
Montérégie	393
Montréal	751
Nord-du-Québec	11
Outaouais	128
Saguenay–Lac-Saint-Jean	142
Total opérations régionales	**2 976**
Unités centrales	**235**
Total Emploi-Québec	3 211

On note en 2001-2002 l'ajout dans le réseau de nouvelles ressources spécialisées en services aux entreprises ainsi qu'en information sur le marché du travail. Les régions ont bénéficié de 93 % de l'effectif. Les autres ressources humaines ont été réparties dans les unités centrales, lesquelles exercent des fonctions de coordination et de soutien au réseau et offrent certains services nationaux. Par ailleurs, Emploi-Québec a convenu d'ententes de service avec des unités administratives du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, portant sur la gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles.

La formation du personnel en 2001-2002 visait à assurer l'amélioration continue des services à la clientèle. Des efforts particuliers ont porté sur la stratégie à l'égard des personnes handicapées, Emploi-Québec ayant pris en charge le programme Contrat d'intégration au travail pour les personnes handicapées en 2001-2002. Des formations d'appoint ont également été offertes aux conseillères et conseillers aux entreprises afin de bonifier la stratégie d'intégration des services offerts à cette clientèle.

Formations réalisées auprès du personnel

Catégorie de personnel	Jours-personnes de formation
Agents d'aide à l'emploi et chefs d'équipe	11 744
Personnel de soutien	915
Préposés à la réception	163
Professionnels	691
Gestionnaires	740
Diverses catégories	262
Total	14 515

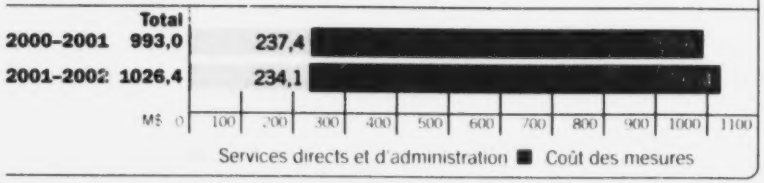
MONTREAL

Les ressources financières

Les dépenses totales du Fonds de développement du marché du travail en 2001-2002 se sont élevées à un peu plus de un milliard de dollars[14], dont 653,5 M$ reliés à l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail. Ces dépenses sont distinctes de celles du Fonds national de formation de la main-d'œuvre, également géré par Emploi-Québec (voir p. 32).

Les services directs à la clientèle (ex. accueil, information sur le marché du travail, placement) et l'administration représentaient des dépenses de 234,1 M$, en diminution de 3,3 M$ par rapport à l'année précédente. Le coût des mesures offertes à la clientèle, incluant le soutien du revenu aux participants, totalisait 792,4 M$, en augmentation de 36,8 M$ par rapport à l'année précédente. Vu l'ampleur des sommes investies en fin d'année 2000-2001, pour lesquelles les participations et activités se sont poursuivies en 2001-2002 (reports), on observait une légère baisse du budget disponible pour de nouvelles activités auprès des personnes et des employeurs dans l'année courante.

Dépenses annuelles — 2000-2001 et 2001-2002



Emploi-Québec établit de grandes orientations destinées à guider son intervention sur le marché du travail et à répartir l'effort financier devant y être consacré. Le tableau qui suit illustre la part des ressources financières disponibles qui a été investie selon les orientations. Les efforts financiers consacrés pour *soutenir des personnes à risque de sous-emploi* témoignent de l'importance accordée à cette orientation. Les dépenses effectuées à cet égard vont principalement à des projets de formation, de développement de l'employabilité ou d'insertion en emploi. Quant à l'orientation visant le *renforcement de la capacité des employeurs à créer et à maintenir des emplois*, les dépenses vont à des projets de développement des ressources humaines, de formation, ainsi qu'à divers services-conseils spécialisés en gestion des ressources humaines. Les dépenses faites pour l'information sur le marché du travail et les services de placement se rapportent à l'orientation *insertion maximale en emploi des personnes en situation de chômage qui sont plus près du marché du travail*.

Dépenses selon les orientations[15]

2001-2002	Parts relatives[16]
Soutien des personnes à risque de sous-emploi	83,0 %
Renforcement de la capacité des employeurs à créer et maintenir des emplois	12,8 %
Insertion maximale en emploi des personnes en situation de chômage qui sont plus près du marché du travail	4,2 %
Total	100 %

13. Pour plus de détails, consulter le chapitre des états financiers (p. 38-43).
14. Le financement d'Emploi-Québec provient de montants transférés par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Le plan annuel de gestion des dépenses prévoyait une somme de 990,5 M$.
15. Les dépenses liées à l'orientation sur l'administration de la gestion par résultats se répartissent dans l'ensemble des autres orientations.
16. Le calcul des parts est obtenu en répartissant les dépenses totales (1 026,4 M$) proportionnellement au coût des mesures, des services directs et d'administration.

Le budget est réparti annuellement entre les régions en fonction de critères socio-économiques liés à l'emploi et au chômage[17]. Par exemple, on observe des variations importantes, d'une région à l'autre, du volume d'emplois, du nombre de chômeurs, de la période de chômage, du taux de roulement et de mises à pied. L'utilisation de tels critères vise à tenir compte des particularités régionales et des efforts que chaque région doit déployer pour offrir des services accessibles et complets sur son territoire.

Ensemble des dépenses selon la région

	Coût des mesures (M $)	Services directs et d'administration (M $)
Abitibi-Témiscamingue	17,2	4,3
Bas Saint-Laurent	27,3	5,6
Capitale-Nationale	59,3	10,6
Centre-du-Québec	19,4	3,8
Chaudière-Appalaches	30,9	6,1
Côte-Nord	13,4	3,5
Estrie	26,1	5,4
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	27,2	4,4
Lanaudière	32,3	6,0
Laurentides	36,3	7,7
Laval	25,3	4,6
Mauricie	27,9	5,9
Montérégie	98,3	17,0
Montréal	181,1	36,5
Nord-du-Québec	6,7	0,7
Outaouais	28,5	5,9
Saguenay–Lac-Saint-Jean	30,7	6,7
Total des régions	**687,9**	**134,7**
Total des unités centrales et autres	**104,5**	**99,4**
Total	**792,4**	**234,1**

Les ressources informationnelles

Au cours de l'année 2001-2002, Emploi-Québec a investi 15,8 M$ pour la réalisation de son plan d'affaires informatique. Le financement a été assumé par le Fonds des technologies de l'information (FTI) du MESS. Cet investissement a permis entre autres l'implantation des nouveaux systèmes suivants : placement, services aux individus, services aux entreprises et support à la gestion. La réalisation de ces développements informatiques a nécessité un nombre total de 39 042 jours-personnes. Cela démontre l'importance des efforts consacrés à ces travaux, lesquels ont été réalisés en grande partie par des employés de la Direction générale adjointe des technologies de l'information du ministère, d'Emploi-Québec ainsi que par du personnel contractuel.

Soulignons que ces efforts ont permis d'intégrer au système informatique les données relatives à Destination emploi et à l'Obligation de parcours. Ils ont soutenu l'amélioration du service à la clientèle, la reddition de comptes, notamment en ce qui concerne les échanges d'information avec Développement des ressources humaines Canada, et enfin, ont rendu les systèmes plus conviviaux pour le personnel.

Pour assurer la continuité des opérations et du service à la population, la Direction générale adjointe des technologies de l'information doit gérer l'infrastructure technologique nécessaire aux 1 700 postes et guichets « info-emploi » mis à la disposition de la clientèle. On trouve ces postes et ces guichets dans les centres locaux d'emploi (CLE) et dans certains lieux publics.

Par ailleurs, consciente des enjeux et des défis de la modernisation de la fonction publique, Emploi-Québec s'est dotée d'un plan d'investissement informatique sur un horizon de trois ans.

Du nouveau dans l'offre de service

Les nouveautés dans l'offre de service confirment l'importance qu'accorde Emploi-Québec à l'amélioration continue de la qualité de ses services à la clientèle. Certaines nouveautés découlent des orientations prises par le gouvernement du Québec concernant la modernisation de la fonction publique et des principes établis dans la Loi sur l'administration publique adoptée en mai 2001 : gestion par résultats, adéquation avec les besoins de la clientèle, recours aux technologies de l'information pour rejoindre la population et pour gérer plus efficacement.

- **Une assurance de qualité des services.** Emploi-Québec adoptait, le 1er avril 2001, la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens. Cette déclaration précise les engagements que prend Emploi-Québec pour répondre aux attentes de la clientèle concernant la façon de lui dispenser les services publics d'emploi. La mise en œuvre de cette déclaration a donné lieu à l'élaboration de plans d'action régionaux et à une campagne de sensibilisation du personnel[19].
- **Un service québécois de placement en ligne.** Ce service est disponible sur Internet depuis octobre 2001. Les employeurs peuvent maintenant inscrire eux-mêmes leurs postes vacants, rechercher des candidats et effectuer le suivi de leurs offres d'emploi. De leur côté, les chercheurs d'emploi peuvent inscrire leur candidature et procéder à la recherche d'emploi. Un centre d'assistance aux usagers a été créé pour soutenir l'implantation de ce nouveau service. Emploi-Québec a également amorcé des pourparlers avec des ministères et organismes publics pour permettre la diffusion des offres d'emploi du secteur public. Cette possibilité d'utilisation du système de placement en ligne d'Emploi-Québec permettra de rendre ces emplois plus accessibles aux citoyens et aux citoyennes.
- **Une offre de service intégrée pour les employeurs.** L'offre de service vise à favoriser une approche proactive centrée sur la gestion des ressources humaines, sur la qualité du recrutement, le développement de leurs compétences et sur leur maintien en emploi. À cette fin, un outil a été créé afin de dépister les entreprises dont les emplois sont menacés, qui sont susceptibles de ne pas créer les emplois prévus, ou qui risquent d'éprouver des difficultés à combler leurs postes vacants. Cette approche permet d'offrir rapidement l'aide requise par la situation. L'offre de service a aussi été revue dans une optique de complémentarité avec les services offerts par les ministères et les organismes [illegible] la situation économique et des ententes de collaboration ont été [illegible].
- **Davantage d'information sur le marché du travail.** La clientèle et les [illegible] de brochures de portée [illegible] sur les métiers et les [illegible] les résultats de l'Enquête sur le [illegible] l'étude sur l'emploi et la technologie. De nouvelles ressources humaines ont été affectées, notamment pour améliorer l'information disponible au niveau local. Un programme de formation a été conçu et offert à ces agents. Emploi-Québec a effectué de nombreuses présentations à des colloques ou forums et participé au Groupe de travail du Forum des ministres du marché du travail. Toutes ces activités auront permis à Emploi-Québec de consolider son rôle d'expert du marché du travail ainsi qu'à offrir à sa clientèle une information de qualité.
- **Un soutien supplémentaire pour les personnes les plus en marge du marché du travail.** Action-Emploi est une nouvelle mesure qui permet d'offrir un supplément au revenu de travail à certaines et certains prestataires ayant une présence de plus longue durée à l'assistance-emploi. Elle vise à les inciter à intégrer ou réintégrer le marché du travail. Emploi-Québec participe activement à la mise en œuvre de ce programme en offrant les services d'aide à l'emploi nécessaires pour assurer le succès de la démarche d'insertion et de maintien en emploi des participants.
- **De l'aide à l'intégration au travail pour les personnes handicapées.** Le programme Contrat d'intégration au travail (CIT) a été transféré de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) vers Emploi-Québec le 1er avril 2001. Son objectif est de favoriser l'embauche et le maintien en emploi des personnes handicapées, en permettant le remboursement à l'employeur des dépenses engagées pour effectuer les aménagements nécessaires à l'embauche de ces personnes. Sa gestion par Emploi-Québec est régionalisée et s'effectue en collaboration avec un réseau de services spécialisés de main-d'œuvre pour personnes handicapées.
- **Des projets pilotes à l'intention des travailleuses et des travailleurs âgés de 55 à 64 ans.** Avec le vieillissement de la population active et l'évolution des compétences requises pour occuper un emploi, il devient important d'examiner diverses pistes d'intervention. Ces projets pilotes sont menés en collaboration avec le gouvernement canadien. Ils proposent des solutions novatrices pour assurer le maintien en emploi ou la réinsertion des travailleuses et des travailleurs âgés mis à pied ou le maintien en emploi de celles et ceux qui risquent d'être licenciés.
- **Un appui au développement des régions-ressources.** Emploi-Québec collabore au maintien et à la revitalisation socio-économique des régions-ressources présentant des difficultés. Elle a collaboré, par exemple, au plan de relance économique de la région de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine. Sa contribution a permis à la clientèle visée d'augmenter son niveau de scolarité en vue d'être admissible à une formation professionnelle ou technique, ou de se qualifier pour des emplois [illegible] dans le cadre du plan de relance de cette région.

Bilan des résultats 2001–2002

Les résultats obtenus pour l'exercice 2001-2002 sont positifs. Les interventions d'Emploi-Québec ont produit les effets escomptés et confirment, encore cette année, l'efficacité des services publics d'emploi mis en œuvre par le gouvernement du Québec. Le bilan est présenté d'abord en rappelant les orientations contenues dans le plan d'action d'Emploi-Québec adopté par le Conseil des ministres le 25 avril 2001. Il se poursuit avec une présentation détaillée des résultats obtenus selon les indicateurs utilisés pour assurer le suivi des interventions.

Voici les orientations présentées au plan d'action qui ont guidé les interventions sur le marché du travail :

- assurer une insertion maximale en emploi des personnes qui sont en situation de chômage ;
- soutenir les personnes à risque de sous-emploi, de chômage de longue durée et d'exclusion dans leurs efforts pour intégrer ou réintégrer le marché du travail ;
- renforcer la capacité des entreprises à maintenir et à créer des emplois par des actions en matière de développement de main-d'oeuvre ;
- améliorer la gestion par résultats et les services aux citoyens.

Les faits marquants

- le nombre de personnes aidées a augmenté de 9 % alors que le nombre de personnes effectuant un retour en emploi dépassait de 22 % les résultats de 2000-2001 ;
- ces résultats sont obtenus en maintenant un effort constant auprès de la clientèle à risque de sous-emploi tels les jeunes et les responsables de famille monoparentale, qui représentent respectivement 33 % et 12 % des participants aux interventions ;
- la stratégie de services intégrés auprès des employeurs a permis d'accroître de 8 % le nombre de ces derniers ayant bénéficié d'une mesure d'aide.

256 100 personnes aidées par de la formation, un soutien à la recherche d'emploi, des expériences de travail… (voir p. 22)

43 000 employeurs aidés par l'entremise du service de placement, d'une formation dans le cadre d'un projet d'investissement, d'un comité de main-d'œuvre, d'un diagnostic des besoins de développement de leurs ressources humaines… (voir p. 21)

137 000 Québécois ayant occupé ou occupant un emploi à la suite d'une intervention d'Emploi-Québec… (voir p. 24)[19]

89 % des personnes sont satisfaites de la façon dont les **services ont été adaptés** pour répondre à leurs besoins (voir p. 34)

274 millions de dollars de prestations non versées …en assurance-emploi et en assistance-emploi aux personnes qui retournent en emploi après avoir bénéficié des services et mesures d'Emploi-Québec (voir p. 29)

19 Voir Principaux résultats 2001-2002 selon la région (p. 44)

Orientations du plan d'action	Indicateurs	Cibles	Résultats et taux d'atteinte %
Assurer une insertion maximale en emploi des personnes qui sont en situation de chômage	▸ Nombre de postes **vacants signalés** au service national de placement (p. 21)	242 073	256 794
	▸ Taux de satisfaction des utilisateurs des services **d'information sur le marché du travail dans les salles multiservices** (p. 21)	80 %	—
	▸ Nombre de **nouveaux participants** aux interventions d'Emploi-Québec (p. 22)	228 577	256 101 112 %
	▸ Nombre de **nouveaux participants** aux interventions d'Emploi-Québec, participants de **l'assurance-emploi** (p. 24) — *Entente Canada-Québec*	129 870	139 073 107 %
	▸ Proportion des participants aux interventions d'Emploi-Québec repondant aux criteres de repérage des personnes à **risque de chômage prolongé** (p. 34)	75 %	75,3 %
	▸ Nombre de **personnes en emploi** après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec (p. 34)	114 390	136 994 120 %
	▸ Nombre de **personnes en emploi** après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec, participants de **l'assurance-emploi** (p. 25) — *Entente Canada-Québec*	68 080	60 231 88 %
	▸ **Taux d'emploi** des personnes ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec (p. 25)	43,2 %	46,4 %
	▸ Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une **formation professionnelle ou technique** (p. 25)	51,5 %	52,1 %
	▸ Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une **formation autre que professionnelle ou technique** (p. 27)	37,9 %	36,9 %
	▸ Nombre **d'examens de qualification administrés** dans les métiers réglementés (p. 27)	s.o.	3 633
Soutenir les personnes à risque de sous-emploi, de chômage de longue durée et d'exclusion dans leurs efforts pour intégrer ou réintégrer le marché du travail	▸ Proportion des **participants aux mesures de longue durée** repondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée (p. 28)	75 %	60,5 %
	▸ Nombre de **nouveaux participants** aux interventions d'Emploi-Québec, **responsables de famille monoparentale** (p. 28)	29 968	30 017 100 %
	▸ Taux d'emploi des **responsables de famille monoparentale** ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec (p. 28)	36,8 %	41,1 %
	▸ Nombre de **nouveaux participants** aux interventions d'Emploi-Québec, de **moins de 30 ans** (p. 29)	80 601	84 119 104 %
	▸ Taux d'emploi des personnes de **moins de 30 ans** ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec (p. 29)	45,1 %	49,3 %
	▸ Somme des **prestations non versées** par l'assistance-emploi et par l'assurance-emploi suite à une intervention visant un retour en emploi (M $) (p. 29)	384,2	274,4 71 %
	▸ Prestations non versées par **l'assurance-emploi** suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi (M $) (p. 30) — *Entente Canada-Québec*	178,5	155,6 87 %
	▸ Prestations non versées par **l'assistance-emploi** suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi (p. 30)	205,7	118,8 58 %
Renforcer la capacité des entreprises à maintenir et à créer des emplois par des actions en matière de développement de main-d'œuvre	▸ Nombre **d'entreprises nouvellement aidées** par les mesures actives (p. 41)	3 200	3 322 104 %
	▸ Nombre de nouvelles **ententes de qualification** (p.)	1 265	2 039 161 %
	▸ Proportion des entreprises assujetties dont la masse **salariale est inférieure à 1 M $** et qui investissent au moins **1 %** de cette dernière dans la formation de leur main-d'œuvre (p.)	s.o.	71,7 % — *Entente Canada-Québec*
Améliorer la gestion par résultats et les services aux citoyens	▸ Nombre de **plaintes adressées au Bureau des renseignements et plaintes selon le niveau de la plainte** (p.)	s.o.	2 847
	▸ **Coût moyen par personne en emploi** suite à une intervention d'Emploi-Québec (p.)	s.o.	6 500 $

Notes sur les indicateurs

Assurer une insertion maximale en emploi des personnes qui sont en situation de chômage

Chaque année, près d'un million de Québécois connaissent un épisode de chômage plus ou moins prolongé et sont à la recherche d'un emploi, alors que des employeurs cherchent à combler des postes vacants. La grande majorité des chômeurs parviennent à trouver par eux-mêmes un emploi. Mais la rapidité à le faire, comme celle des entreprises à combler leurs postes, dépend de l'accessibilité et de la qualité de l'information disponible sur les offres d'emploi des entreprises et sur les possibilités qu'offre le marché du travail.

Les services de placement

Indicateur	**Nombre de postes vacants signalés au service national de placement**
Cible	242 073
Résultats	256 794

L'appellation « postes vacants signalés », libellée sous le terme « vacances signalées » au Plan d'action annuel, renvoie à la compilation de chaque poste disponible signalé par un employeur au service national de placement.

Avec ces 256 794 postes vacants signalés, les résultats obtenus sur le plan des services de placement ont dépassé la cible fixée[1]. Ces résultats sont du même ordre que ceux enregistrés l'année précédente, malgré le ralentissement économique de l'automne 2001. Cette situation s'explique notamment par l'implantation du nouveau service électronique de placement d'Emploi-Québec, qui a contribué à accroître l'accessibilité des services de placement. Depuis le mois d'octobre 2001, les employeurs peuvent eux-mêmes inscrire leurs postes vacants et procéder à la recherche de candidats. Un agent du Centre d'assistance aux usagers peut, au besoin, procéder à l'inscription des offres d'emploi pour les employeurs.

On estime à plus de 43 000 le nombre d'employeurs ayant eu recours au service national de placement au cours de l'année. Les emplois affichés touchent une variété de professions, et reflètent la structure du marché du travail québécois. Ainsi, les postes concernaient en premier lieu le personnel de soutien ou intermédiaire, puis le personnel élémentaire ou manœuvre, et enfin le personnel technique ou spécialisé. Des postes de gestion faisaient également partie des emplois affichés. Les secteurs qui ont le plus utilisé les services de placement sont les ventes, le transport et la machinerie, la transformation et la fabrication.

L'information sur le marché du travail

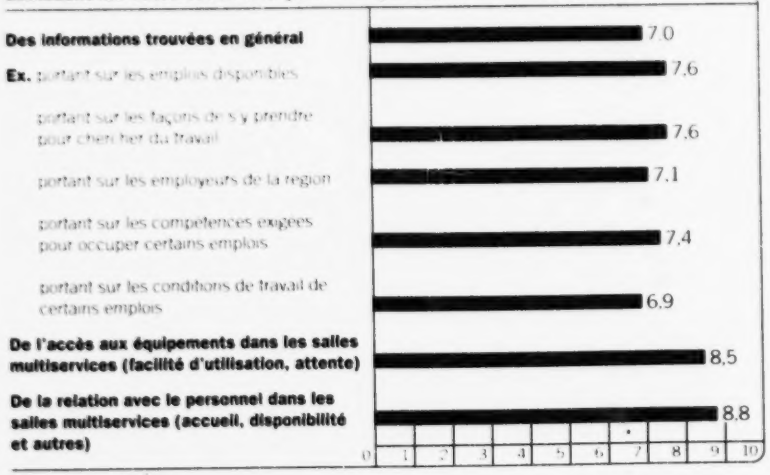
Indicateur	**Taux de satisfaction des utilisateurs des services d'information sur le marché du travail dans les salles multiservices**
Cible	80 %
Résultats	

L'information sur le marché du travail est un service offert à l'ensemble des citoyennes et des citoyens qui souhaitent orienter leur carrière, connaître les programmes de formation disponibles, mieux comprendre l'évolution du marché du travail, ou qui cherchent un emploi. Cette information est disponible dans les 153 centres locaux d'emploi du Québec.

Le texte qui suit, sans témoigner précisément des résultats et du taux d'atteinte de la cible de l'indicateur, permet néanmoins de documenter l'évolution de la satisfaction des utilisateurs durant le dernier exercice. Les notes présentées ci-dessous sont construites à partir de la moyenne des réponses recueillies et, par conséquent, constituent des estimations.

Cette année, Emploi-Québec a mesuré cet indicateur conformément à une optique d'optimisation de la qualité des services[1]. Ainsi, les clients ont coté de 1 à 10 divers énoncés liés à trois dimensions des services d'information sur le marché du travail dans les salles multiservices, soit à propos des informations trouvées, de l'accès aux équipements et de la qualité des relations avec le personnel.

Les utilisateurs des services d'information sur le marché du travail attribuent les notes suivantes, quant à la qualité, sur une échelle de 10 :



Il ressort que la situation est satisfaisante en ce qui a trait aux équipements et au personnel. En contrepartie, les informations disponibles et leur présentation devraient être bonifiées afin de mieux répondre aux besoins des clients.

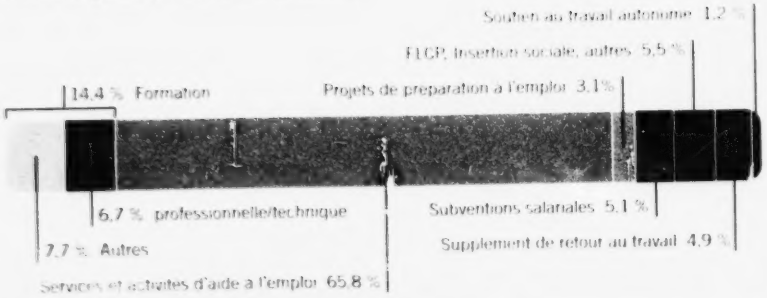
À cet égard, un plan de travail a été mis en place en 2002-2003, comprenant des formations destinées au personnel des salles multiservices. En effet, l'information utile à la recherche d'un emploi ou à l'orientation d'un cheminement professionnel est relativement complexe et doit, dans plusieurs cas, être mise en contexte pour le client. D'autre part, le marché du travail est en constante évolution et nécessite des efforts de cueillette d'information et de mise à jour des documents. L'utilisateur doit donc être soutenu afin d'acquérir une certaine autonomie dans le recours aux diverses sources internes et externes ainsi qu'à l'égard des outils de travail.

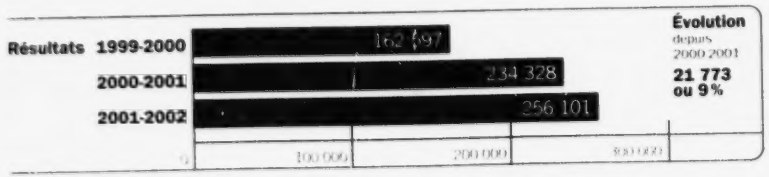
Les personnes aidées

Indicateur	Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec
Cible	228 577
Résultats	256 101
Taux d'atteinte	112 %

Cet indicateur nous renseigne sur le volume des nouveaux participants aux interventions au cours d'un exercice donné. Près de 334 300 interventions ont touché 256 101 personnes au cours du présent exercice. De plus, 42 900 participants ont poursuivi une activité commencée en 2000-2001. La cible de nouveaux participants a donc été largement atteinte. Ce résultat constitue une hausse de 9 % ou près de 21 800 personnes de plus que l'année dernière. L'évolution du volume des nouveaux participants s'explique par l'adaptation des services de soutien à la recherche d'emploi destinés aux personnes davantage prêtes à occuper un emploi, ainsi qu'à la demande de main-d'œuvre demeurée relativement forte. Bien que le nombre de *nouveaux* participants ayant entrepris une activité structurée de formation soit en baisse par rapport à l'an dernier, on constate au terme de l'année 2001-2002 que le nombre total de clients soutenus dans leur projet de formation est demeuré du même ordre. Cela s'explique par l'ampleur des inscriptions au deuxième semestre 2000-2001 qui se sont poursuivies en 2001-2002 (reports).

Nouvelles participations selon la mesure





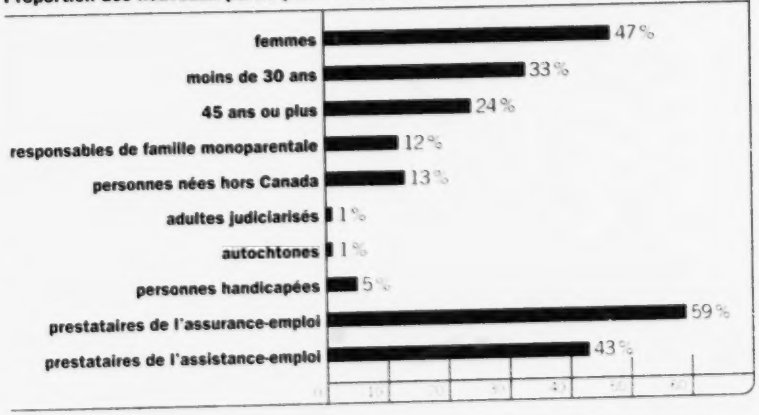
Les participants dont il est ici question sont tous engagés dans un cheminement vers l'emploi. Malgré l'accompagnement structuré que constitue le cheminement vers l'emploi, il arrive que certaines personnes interrompent avant terme leur participation. On situe cette part à 16 %[23]. Le cas échéant, les raisons invoquées sont notamment le retour sur le marché du travail, un problème de motivation, d'apprentissage ou de santé. L'abandon du cheminement entrepris varie aussi selon le profil des clients (i.e. situation familiale, scolarité, compétences préalables, finances, etc.) et reflète l'ampleur des facteurs influant sur un projet d'insertion en emploi. La réussite de la participation semble être fortement liée à un choix éclairé et réfléchi, à la motivation et au niveau de préparation aux différentes activités. L'accompagnement et le suivi plus soutenu des personnes davantage à risque d'interruption favorisent en l'occurrence la persévérance des participants.

Une offre de service accessible

L'indicateur sur les nouveaux participants témoigne du volume de clientèle ayant entrepris une activité structurée au cours de l'année. Aux résultats associés à cet indicateur doit s'ajouter le nombre de personnes qui utilisent exclusivement les activités offertes en libre-service dans les centres locaux d'emploi, telles que l'information sur le marché du travail et les services de placement.

Deux groupes de clientèles susceptibles d'éprouver des difficultés particulières à intégrer le marché du travail ont fait l'objet d'indicateurs particuliers, soit les jeunes et les responsables de famille monoparentale. Ces indicateurs sont examinés plus loin. Soulignons que les services d'Emploi-Québec se veulent accessibles et visent à rejoindre le plus grand nombre de Québécois cherchant un soutien à l'emploi.

Proportion des nouveaux participants selon certaines caractéristiques[24]



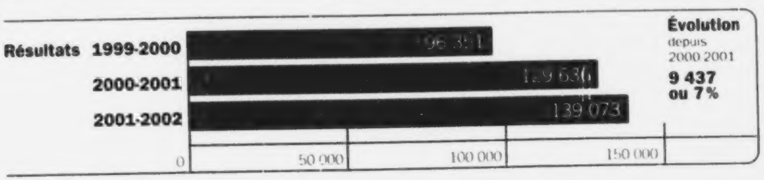
La composition de la clientèle d'Emploi-Québec est diversifiée à l'image de la population active et du profil des chômeurs. On observe cette année une légère hausse des participants ayant 45 ans ou plus. Les caractéristiques de la clientèle varient aussi selon les localités et les régions du Québec. Par exemple, un usager sur trois dans la région de Montréal en 2001-2002 est une personne née hors Canada alors que cette clientèle ne représente qu'environ 13 % des participants à l'échelle du Québec.

Les prestataires de l'assurance-emploi aidés

Indicateur	Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, participants de l'assurance-emploi
Cible	129 870
Résultats	139 073
Taux d'atteinte	107 %

Cet indicateur sert notamment au suivi de l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail. Il comptabilise les nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec inscrits comme prestataires actifs ou participants admissibles à l'assurance-emploi.

La cible fixée pour l'exercice 2001-2002 a été dépassée. Ce résultat témoigne d'une augmentation d'environ 7 % par rapport à 2000-2001 du nombre de participants de l'assurance-emploi qui ont bénéficié d'une aide d'Emploi-Québec.



Les clientèles à risque de chômage prolongé aidées

Indicateur	Proportion des participants aux interventions d'Emploi-Québec répondant aux critères de repérage des personnes à risque de chômage prolongé
Cible	75 %
Résultats	75,3 %

Les critères retenus pour le repérage de ces personnes correspondent notamment à des caractéristiques socioprofessionnelles comme un faible niveau de scolarité et de qualification professionnelle, ou une durée cumulative de chômage élevée. Un dispositif de repérage a été établi afin d'intervenir de façon précoce auprès des personnes présentant ce genre de problématique pour éviter que leur chômage se prolonge. Il permet également d'intervenir rapidement auprès des personnes qui possèdent les compétences recherchées dans une profession en demande.

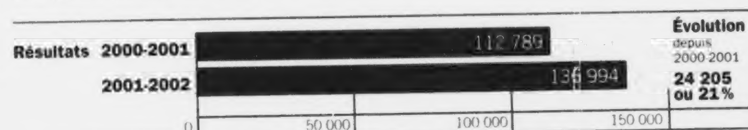
Les ententes de référence de clientèle établies avec l'agence de la Sécurité du revenu et les centres de ressources humaines Canada ont largement contribué à l'atteinte de la cible fixée. Le reste de la clientèle a été dirigée vers les services d'Emploi-Québec par des partenaires ou s'est présentée sans référence.

L'insertion en emploi

Indicateur	Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec
Cible	114 390
Résultats	136 994
Taux d'atteinte	120 %

L'effet recherché par les services offerts est de faire en sorte que les personnes aidées se trouvent un emploi et qu'elles puissent ensuite poursuivre leur développement en entreprise, notamment par l'entremise de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre.

Cet indicateur permet d'estimer dans quelle mesure les interventions d'Emploi-Québec ont pu produire cet effet. L'efficacité des interventions est mesurée, entre autres choses, par le nombre de personnes ayant occupé ou occupant un emploi après avoir bénéficié d'un service offert. Ce nombre se situe à 136 994 pour l'exercice 2001-2002, soit 21 % de plus que l'an passé. Cette croissance s'explique notamment par les efforts investis en vue de favoriser l'insertion rapide des personnes plus près du marché du travail[26]. Les femmes représentent 45 % des personnes en emploi, ce qui correspond à peu près à leur part des participations aux services offerts.

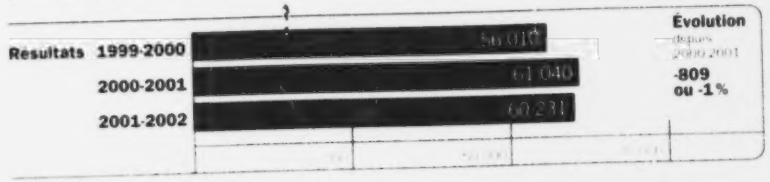


25. Il s'agit plus précisément d'un dépassement de 19,8 % de la cible.
26. Tiré de *National evaluation of welfare-to-work strategies. How effective are different welfare-to-work approaches?*, U.S. Department of Health and Human Services, Department of Education, novembre 2001. On y indique notamment que les activités de courte durée axées sur la recherche d'emploi et d'accompagnement sont les plus performantes.

L'insertion des prestataires de l'assurance-emploi

Indicateur	Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec, participant de l'assurance-emploi
Cible	68 080
Résultats	60 231
Taux d'atteinte	88 %

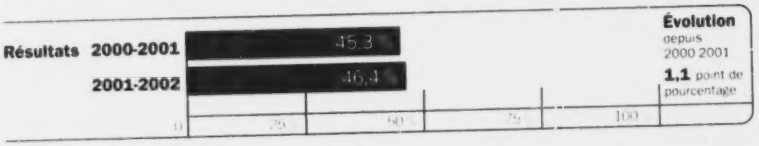
Cet indicateur correspond au nombre de participants à l'assurance-emploi qui ont occupé ou occupaient un emploi après l'intervention. C'est plus de 60 200 prestataires qui sont retournés en emploi, soit 88 % de ce qui était prévu. La cible 2001-2002 représente une augmentation de 33 % par rapport à celle de 2000-2001. Elle a été établie au moment où on observait à chaque mois une tendance à la hausse des retours en emploi. Elle n'anticipait donc pas l'ampleur du ralentissement économique du 2e semestre qui a eu des effets du côté des prestataires de l'assurance-emploi. En effet, on comptait 10 % de plus de prestataires en mars 2002 qu'en mars 2001. Malgré ces circonstances, les résultats 2001-2002 sont du même ordre que l'année passée. Le Québec se situe au premier rang des provinces canadiennes en ce qui concerne les retours en emploi.



Le taux d'emploi

Indicateur	Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec
Cible	43,2 %
Résultats	46,4 %

Ce résultat varie selon certaines caractéristiques des participants. Par exemple, la proportion de personnes en emploi varie de 26 % à 65 % selon qu'il s'agissait respectivement de prestataires de l'assistance-emploi ou de prestataires actifs de l'assurance-emploi. Cela correspond d'ailleurs au degré d'employabilité pouvant être observé chez ces deux groupes de participants. Le taux d'emploi des femmes se situe légèrement sous la moyenne des participants à 45,7 %.



Le taux d'emploi propre à la formation professionnelle ou technique

Indicateur	Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une formation professionnelle ou technique
Cible	51,5 %
Résultats	52,1 %

Plus de 73 200 personnes sans emploi ont pu obtenir une aide au cours de l'année afin de réaliser leur projet de formation. De ces personnes, 42 400 suivaient des formations professionnelles offertes au secondaire ou des formations techniques au collégial. Des personnes ayant terminé leur cheminement vers l'emploi au cours de l'année et dont l'activité principale était une formation professionnelle ou technique, 52,1 % ont occupé ou occupaient un emploi par la suite.

Des formations qui correspondent aux besoins du marché du travail

Les projets de formation retenus correspondent aux besoins du marché du travail, et ce, autant pour le secteur primaire (ex. nouvelles technologies en foresterie, préparation des produits de la pêche), que pour le secteur manufacturier (ex. confection industrielle de vêtements haut de gamme, montage de structure d'aéronef) ou pour le secteur des services (ex. administration de réseaux, développement touristique). De plus, les formations soutenues dans les professions les plus favorables à l'emploi ont presque triplé en un an

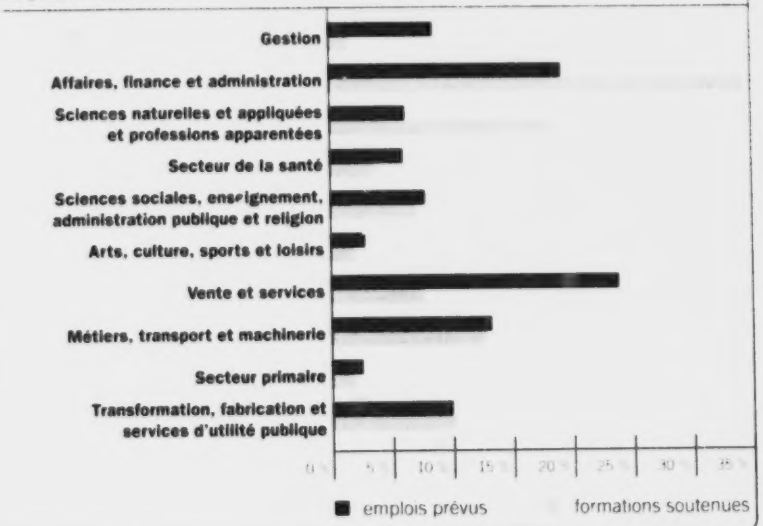
Les formations offertes dans des professions dont les perspectives d'emploi apparaissent restreintes ont été financées dans la mesure où elles visaient le développement de compétences transférables et parce que le bassin d'emploi correspondant était important.

Perspectives d'emploi	Part relative des participants en formation	Exemples de professions visées par les formations
Très favorables	21.8 %	Éducateur de la petite enfance, analyste de système
Favorables	20.6 %	Soudeur, technicien en génie électrique
Acceptables	21.6 %	Conducteur de camion, machiniste d'usinage
Restreintes	33.5 %	Secrétaire, commis-comptable
Très restreintes	2.3 %	Ouvrier en sylviculture et exploitation forestière
Sans diagnostic	0.2 %	Directeur financier
Total	100.0 %	

Les formations offertes couvrent un large éventail de professions (près de 170) et favorisent ainsi l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre. On observe des efforts marqués dans les professions liées aux affaires, à la finance et à l'administration, aux sciences naturelles et appliquées ainsi qu'à la transformation, à la fabrication et aux services d'utilité publique. Quoique également significatif, le soutien dans les professions rattachées aux métiers, au transport et à la machinerie a été moindre que la part relative de l'emploi dans ces professions.

Une attention particulière a été apportée, et ce, pour l'ensemble des professions, à des formations en technologie de l'information, en raison de la forte demande des employeurs pour une main-d'œuvre possédant ce type de qualification. La formation visant les compétences requises des éducateurs de la petite enfance a aussi été privilégiée.

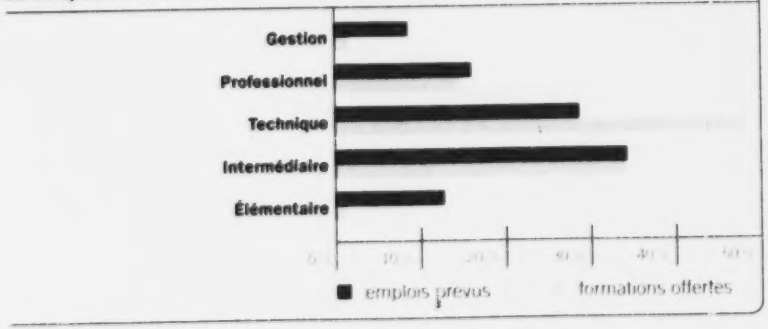
Part relative de l'emploi et des formations offertes selon les grands groupes de professions, dans l'ensemble du Québec en 2001-2002



Les formations soutenues par Emploi-Québec visent à favoriser le développement de compétences permettant d'occuper un emploi de niveau technique ou intermédiaire. La présence d'une main-d'œuvre de plus en plus scolarisée et le développement des nouvelles technologies exigent des chômeurs voulant occuper ces niveaux d'emploi qu'ils accroissent leurs compétences pour être compétitifs sur le marché du travail[28]. En contrepartie, pour plusieurs professions d'un niveau de compétences élémentaire, l'acquisition de compétences de base ainsi qu'une formation à la tâche suffisent.

28. Voir les résultats de l'étude [illegible]

Part relative de l'emploi et des formations offertes selon les niveaux de compétences[29], dans l'ensemble du Québec en 2001-2002



Le taux d'emploi en formation générale et autres

Indicateur	Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une formation autre que professionnelle ou technique
Cible	37,9 %
Résultats	36,9 %

Parmi les personnes soutenues dans leur projet de formation, 30 800 l'étaient dans le cadre de formations autres que professionnelles ou techniques. Ces formations visent principalement à développer les compétences de base (ex. lecture, écriture, calcul, résolution de problème) chez les personnes ayant une faible scolarité qui souhaitent occuper un métier semi-spécialisé ou non spécialisé. Elles peuvent aussi viser l'acquisition de préalables à une formation plus spécialisée. Des personnes ayant terminé au cours de l'année un cheminement vers l'emploi dont la composante principale était une formation autre que professionnelle et technique, 36,9 % ont occupé ou occupaient un emploi après l'intervention.

Les examens de qualification

Indicateur	Nombre d'examens de qualification administrés dans les métiers réglementés
Résultats	3 633

Cet indicateur recense le nombre d'examens administrés à des personnes inscrites à des programmes d'apprentissage et de qualification professionnelle réglementés, soit des travailleurs soumis à une réglementation adoptée ou reconnue en vertu de la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre. Ces examens de qualification concernent les métiers réglementés tels que : électricien, inspecteur en appareils sous pression, mécanicien d'ascenseur, mécanicien de machines fixes, préposé au gaz, soudeur d'appareils sous pression et tuyauteur.

Les 3 633 examens de qualification administrés en 2001-2002 représentent une baisse de 23,% par rapport à 2000-2001. Cette baisse est attribuable en partie à la diminution du nombre de demandes d'examen dans certains métiers du gaz, à la suite de l'entente intervenue avec l'Association du gaz propane, entente par laquelle Emploi-Québec reconnaît la formation donnée par cette association aux fins de délivrance du certificat de qualification. Environ 600 certificats ont été délivrés en 2001-2002 à des personnes qui ont suivi cette formation et qui ont, en conséquence, été exemptées de l'examen d'Emploi-Québec. Par ailleurs, les volumes d'activité dans les métiers réglementés fluctuent d'une année à l'autre en fonction des besoins du marché du travail.

Soutenir les personnes à risque de sous-emploi, de chômage de longue durée et d'exclusion

Le chômage de longue durée tend à être concentré dans des segments de population particulièrement défavorisés sur le plan de l'emploi et engendre des coûts économiques élevés. La stratégie de développement économique du gouvernement du Québec « Objectif emploi » mentionne un certain nombre de groupes défavorisés sur le plan de l'emploi auxquels Emploi-Québec doit apporter une attention particulière.

Les mesures de préparation et d'insertion en emploi

Indicateur	Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée
Cible	75 %
Résultats	60,5 %

Les mesures d'aide visant la préparation et l'insertion en emploi s'adressent aux personnes qui présentent des difficultés plus importantes de cheminement vers l'emploi et qui risquent de vivre des périodes de chômage de longue durée. On entend par chômage de longue durée une période de plus de 12 mois consécutifs. Certaines caractéristiques susceptibles d'entraîner une période de chômage de cette nature ont été repérées pour l'ensemble des régions, notamment un faible niveau de scolarité ou de qualification professionnelle. Les mesures *Formation*, *Projets de préparation à l'emploi*, *Subventions salariales*, *Soutien au travail autonome* sont particulièrement destinées à cette clientèle.

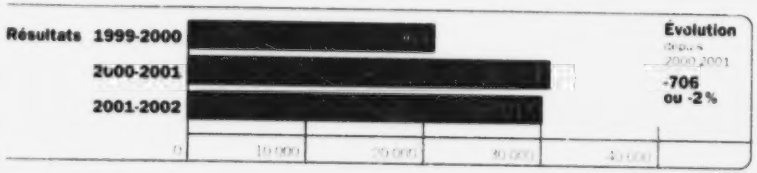
Ainsi, des personnes qui ont bénéficié d'activités plus soutenues, 60,5 % devaient surmonter d'importantes difficultés à intégrer le marché du travail. Il s'agit d'une augmentation de 7 % par rapport à l'année dernière. Comme il est possible de recourir à des activités de formation de courte durée, quelques semaines ou quelques jours lorsqu'il s'agit d'une compétence bien particulière, ce résultat est suivi à titre indicatif.

Les responsables de famille monoparentale aidés

Indicateur	Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, responsables de famille monoparentale
Cible	29 968
Résultats	30 017
Taux d'atteinte	100 %

Les responsables de famille monoparentale font face dans plusieurs cas à des contraintes financières et familiales ne facilitant pas une démarche d'insertion au marché du travail. Avec 30 017 nouveaux participants dans cette catégorie, la cible fixée pour l'exercice 2001-2002 a été atteinte.

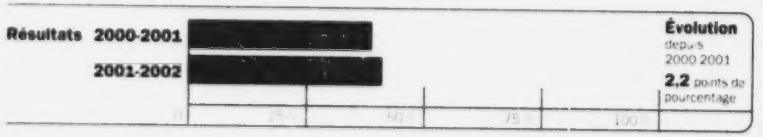
Les personnes responsables de famille monoparentale ont davantage bénéficié d'un soutien afin de terminer une formation générale ou postsecondaire ou visant des projets d'économie sociale. Plus spécialement, bon nombre de projets avaient comme objectifs le développement de l'employabilité et l'intégration à l'emploi des femmes responsables d'une famille monoparentale.



Le taux d'emploi des responsables de famille monoparentale

Indicateur	Taux d'emploi des responsables de famille monoparentale ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec
Cible	36,8 %
Résultats	41,1 %

Cet indicateur mesure la part des responsables de famille monoparentale ayant terminé leur cheminement vers l'emploi au cours de l'exercice, qui se trouvent en emploi suite à l'intervention. Parmi ces personnes, 41,1 % ont occupé ou occupaient un emploi après la fin de leur cheminement vers l'emploi. Leur taux d'emploi est légèrement inférieur au taux d'emploi moyen des participants, qui se situe à 46,4 %.

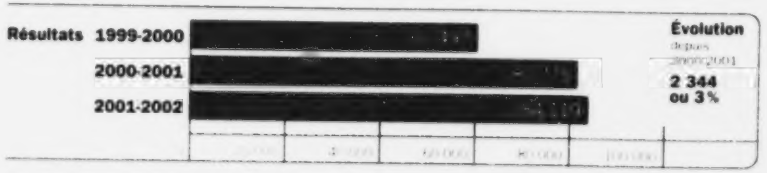


Les jeunes aidés par Emploi-Québec

Indicateur	Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, de moins de 30 ans
Cible	80 601
Résultats	84 119
Taux d'atteinte	104 %

Des engagements ont été pris afin d'aider les jeunes à intégrer le marché du travail. En 2001-2002, on comptait 84 119 nouveaux participants ayant moins de 30 ans, soit 4 % de plus que l'objectif visé. Les jeunes ont davantage bénéficié d'un soutien visant à terminer une formation générale ou à acquérir une formation professionnelle toutes deux de niveau secondaire. Ils ont pu également participer à un projet *Jeunes volontaires* de la mesure *Projets de préparation à l'emploi*.

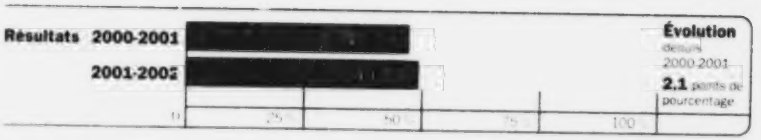
On observe une hausse de plus de 3 % du nombre de participants chez cette clientèle par rapport à 2000-2001.



Le taux d'emploi des jeunes

Indicateur	Taux d'emploi des personnes de moins de 30 ans ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec
Cible	45,1 %
Résultats	49,3 %

Cet indicateur mesure la part des personnes de moins de 30 ans ayant terminé leur cheminement vers l'emploi au cours de l'exercice, qui trouvent un emploi à la suite de l'intervention. Ainsi, 49,3 % des jeunes qui ont terminé leur cheminement vers l'emploi ont occupé ou occupaient un emploi, ce qui situe leur taux d'emploi légèrement au-dessus de celui visé des participants.



La somme des prestations non versées par les régimes d'indemnisation du chômage

Indicateur	Somme des prestations non versées par l'assistance-emploi et par l'assurance-emploi suite à une intervention visant un retour en emploi (M$)
Cible	384,2
Résultats	274,4
Taux d'atteinte	71 %

Le résultat est calculé en additionnant l'incidence financière des sorties du Programme d'assistance-emploi et de la déclaration de revenus de travail des participants ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec. À cela s'ajoutent les prestations payables à des prestataires actifs de l'assurance-emploi qui n'ont pas été versées en raison d'un retour au travail après une intervention d'Emploi-Québec.

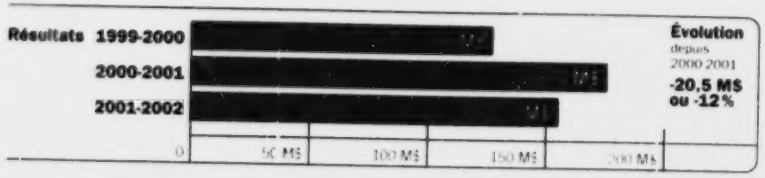
Les sommes non versées en 2001-2002 ont atteint 274,4 M$, soit une baisse de 6 % par rapport à 2000-2001. De la somme globale, 155,6 M$ sont reliées à l'assurance emploi et 118,8 M$, à l'assistance-emploi. La baisse des résultats par rapport à 2000-2001 est essentiellement due à la portion relevant de l'assurance-emploi.

Les prestations non versées par l'assurance-emploi

Indicateur	Prestations non versées par l'assurance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi (M$)
Cible	178,5
Résultats	155,6
Taux d'atteinte	87 %

Cet indicateur est calculé en faisant la somme des prestations payables à des prestataires actifs qui n'ont pas été versées en raison d'un retour au travail, et ce, à la suite d'une intervention reconnue aux fins de l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail.

Des 60 231 prestataires de l'assurance-emploi qui ont effectué un retour en emploi au cours de l'année, à la suite d'une intervention d'Emploi-Québec, 49 920 recevaient des prestations avant de participer à une mesure active d'Emploi-Québec (prestataires actifs). Les prestations non versées en 2001-2002 à ces derniers en raison de leur retour en emploi s'établissent à 155,6 M$, soit en moyenne 3 120 $ par personne. La baisse des résultats et la non-atteinte de la cible s'expliquent par un délai plus long à obtenir un emploi chez cette clientèle. En effet, il y a eu 5 200 prestataires de l'assurance-emploi de plus que l'année dernière qui ont occupé leur emploi après avoir épuisé leur période de prestations. Ces retours, bien qu'exprimant un résultat positif sur le plan de l'emploi, ne génèrent pas d'économie.



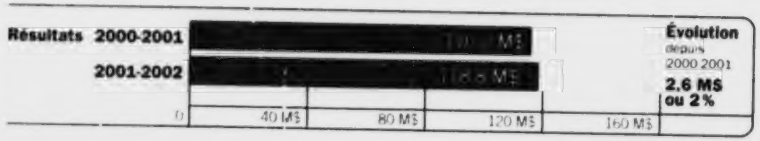
Les prestations non versées par l'assistance-emploi

Indicateur	Prestations non versées par l'assistance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi (M $)
Cible	205,7
Résultats	118,8
Taux d'atteinte	58 %

La somme des prestations non versées par l'assistance-emploi est calculée en attribuant une valeur d'économie aux prestataires qui déclarent des revenus de travail ou qui « sont sortis » de l'aide à la suite d'un soutien apporté par Emploi-Québec.

Plus de 50 100 prestataires ont quitté l'assistance-emploi ou ont déclaré des revenus de travail après leur participation à une activité d'Emploi-Québec, ce qui a permis des économies de l'ordre de 118,8 M$ à l'assistance-emploi. Par contre, la cible fixée n'a été atteinte qu'en partie. Cela s'explique entre autres par l'évolution des problématiques d'emploi observées chez cette clientèle, à savoir, une baisse de 8 % du nombre de prestataires de l'assistance-emploi ne présentant pas de contrainte de retour au travail et un plus grand nombre de personnes présentant des difficultés importantes et complexes à intégrer le marché du travail. S'ajoute à ce phénomène l'accroissement du nombre des prestataires n'ayant pas d'expérience de travail depuis plus de cinq ans.

Par ailleurs, bien que la cible fixée pour l'exercice 2001-2002 n'ait pas été atteinte, on enregistre une hausse de 2,6 M$ par rapport à l'an dernier.



Renforcer la capacité des entreprises à maintenir et à créer des emplois par des actions en matière de développement de main-d'œuvre

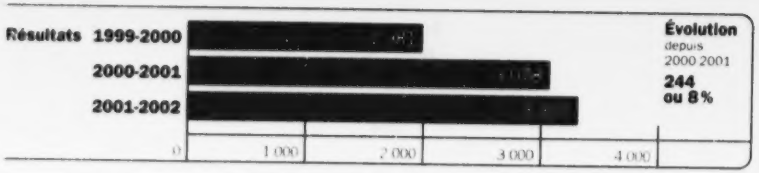
La croissance économique est le principal déterminant de la création d'emplois et de la capacité à lutter contre la pauvreté. Cette croissance est largement déterminée par la capacité des employeurs à s'adapter au changement, à innover et à investir dans la formation de leur main-d'œuvre. Emploi-Québec apporte son soutien aux entreprises confrontées à des besoins d'adaptation et de développement des compétences de leurs ressources humaines pour rester compétitives ou pour maintenir leurs emplois. Ses interventions en cette matière s'inscrivent dans le cadre des responsabilités que lui confère la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre. Elle apporte également son soutien à l'amélioration des pratiques de gestion des ressources humaines, celles-ci étant considérées comme l'un des facteurs déterminant de la compétitivité des entreprises et par conséquent du maintien ou du développement de l'emploi.

Emploi-Québec peut aussi proposer son soutien à des groupes d'entreprises présentant des problématiques de main-d'œuvre communes. C'est l'objectif poursuivi par les comités sectoriels qu'elle soutient et qui sont mandatés pour analyser et proposer des solutions aux problèmes de main-d'œuvre propres à un secteur d'activité économique donné.

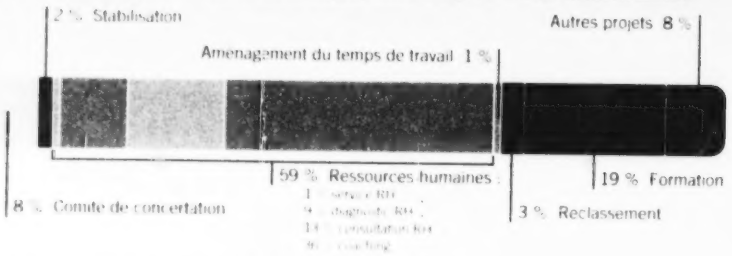
Les entreprises ayant bénéficié d'une aide par des mesures actives

Indicateur	Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives
Cible	3 200
Résultats	3 322
Taux d'atteinte	104 %

On enregistre une hausse de 7,9 % par rapport à 2000-2001, de nouvelles entreprises ayant bénéficié des mesures d'aide offertes. Ce résultat ne comprend pas le nombre d'entreprises ayant bénéficié des services-conseils offerts par le personnel d'Emploi-Québec, ni le nombre d'entreprises ayant exclusivement utilisé les services offerts en libre-service telles que l'information sur le marché du travail et le service de placement en ligne. Les services aux employeurs les plus utilisés sont le soutien au développement des ressources humaines par l'entremise de la mise en place d'un service, d'un diagnostic, de consultation ou de coaching. Parmi les formations soutenues, il s'agissait en grande partie de projets majeurs issus de projets provenant de la Table [illegible]. La majorité des interventions concernaient des [illegible] et à but non lucratif représentent [illegible]



Répartition des types d'interventions auprès des entreprises nouvellement aidées



Projets de développement visant le maintien des emplois

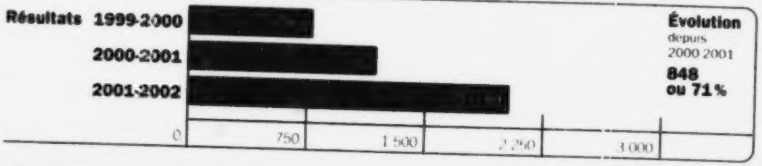
Certains projets majeurs ont été financés à partir de réserves centrales. Essentiellement, il s'agit de projets de deux types, soit des projets régionaux de maintien en emploi, soit des projets provinciaux de maintien et de développement de la main-d'œuvre pour divers secteurs d'activité (ex. technologie de l'information) ou diverses catégories de clientèle (ex. jeunes en difficulté). En 2001-2002, 15 nouveaux projets de ce type ont été approuvés par la Commission des partenaires du marché du travail. Les engagements d'Emploi-Québec dans ces projets se chiffrent à 8,6 M$ si l'on considère les projets en cours de réalisation. Avec ces projets, on prévoit le maintien de 1 540 emplois. Depuis le 1er avril 1998, les projets majeurs ont suscité ou sont en voie d'assurer le maintien de 22 361 emplois.

Emploi-Québec a participé également au financement de projets dits d'envergure au cours de l'exercice 2001-2002. Ceux-ci visent principalement des objectifs d'adaptation, d'intégration et de formation des travailleurs embauchés dans le cadre d'un projet de création d'emplois durables et à plein temps, présenté par une entreprise privée. Au cours de l'année, 34 nouveaux projets de ce type ont été approuvés par la Commission des partenaires du marché du travail, ce qui représente des engagements de 25,1 M$ pour Emploi-Québec. Ces projets devraient permettre de créer 8 113 emplois. Depuis le 1er avril 1998, les projets d'envergure ont suscité ou sont en voie d'assurer le maintien de 23 627 emplois.

Les ententes de qualification

Indicateur	Nombre de nouvelles ententes de qualification
Cible	1 265
Résultats	2 039
Taux d'atteinte	161 %

Cet indicateur consigne l'ensemble des ententes relatives au Régime de qualification cosignées par l'apprenti, l'employeur et le représentant d'Emploi-Québec, débutées au cours de l'année 2001-2002. Le nombre de nouvelles ententes de qualification a progressé de 71 % en un an. Ce résultat est attribuable au fait que des outils d'apprentissage ont été développés dans près d'une dizaine de nouveaux métiers en 2001-2002, pour un total de 32 métiers. De plus, les métiers de techniciens en services de communication câblée et de travaux sylvicoles ont connu un succès important, qui s'est traduit par un nombre de nouveaux apprentis très supérieur à la moyenne des autres métiers.



La Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre[33]

Indicateur	Proportion des entreprises assujetties dont la masse salariale est inférieure à 1 M $ et qui investissent au moins 1 % de cette dernière dans la formation de leur main-d'oeuvre
Résultats	71,7 %

Entrée en vigueur en juin 1995, cette loi a pour objectif principal d'améliorer la qualification de la main-d'œuvre et, ainsi, de favoriser l'emploi. Elle prévoit que tout employeur dont la masse salariale est de plus de 250 000 $ est tenu de consacrer l'équivalent d'au moins 1 % de celle-ci à la formation de ses employés, y compris les apprentis et les stagiaires qu'il accueille. À défaut pour lui de se conformer à cette obligation, la somme non investie est versée au Fonds national de formation de la main-d'œuvre (FNFMO)[34].

L'administration de ce fonds relève de la Commission des partenaires du marché du travail et d'Emploi-Québec. Les données les plus récentes à l'égard de la participation des employeurs assujettis à la Loi sont relatives à l'année civile 2000. Ces données révèlent que :

- le nombre des employeurs assujettis s'est accru de plus de 1 600 par rapport à l'année précédente ;

Données relatives aux dossiers conciliés des employeurs assujettis à la Loi — 1999, 2000

Année/ Catégorie masse salariale	Nombre d'employeurs	Masse salariale (milliards $)	Dépenses de formation déclarées (millions $)	Dépenses de formation par rapport à la masse salariale	Employeurs ayant investi au moins 1 % de dép. de form.	Versements au FNFMO: Nombre d'employeurs	Versements au FNFMO: Montant (millions $)
(1 M$ et +)	9 784	63,9	1 033,6	1,62 %	86,7 %	1 306	13,1
500 000 $ à 1 M$	8 667	6,1	75,8	1,25 %	77,3 %	1 967	7,8
250 000 $ à 500 000 $	14 154	5,0	56,4	1,13 %	66,8 %	4 693	10,9
Total 1999	**32 605**	**75,0**	**1 165,8**	**1,56 %**	**75,6 %**	**7 966**	**31,8**
(1 M$ et +)	10 317	62,9	1 032,9	1,64 %	87,6 %	1 306	15,5
500 000 $ à 1 M$	9 149	6,4	77,1	1,21 %	78,3 %	2 001	7,9
250 000 $ à 500 000 $	14 777	5,2	55,8	1,07 %	67,9 %	4 778	11,2
Total 2000	**34 243**	**74,5**	**1 165,8**	**1,56 %**	**76,6 %**	**8 085**	**34,6**

Source : Fichiers du ministère du Revenu du Québec (MRQ), compilation Emploi-Québec, Direction du Fonds national de formation de la main-d'œuvre (données arrondies).

33. Tiré de Fonds national de formation de la main-d'œuvre, Rapport d'activités 2001-2002, Direction du Fonds national de formation de la main-d'œuvre, septembre 2002.

34. Le formulaire « Sommaire des retenues et des cotisations de l'employeur » du ministère du Revenu du Québec, utilisé par les employeurs assujettis pour déclarer leur masse salariale ainsi que leurs dépenses de formation, est conçu de telle sorte qu'il ne demande pas aux employeurs de déclarer des dépenses de formation excédant 1 % de leur masse salariale. Les dépenses de formation déclarées au-delà de 1 % réduisent d'autant le montant de dépenses de formation pouvant être reporté à une année subséquente, comme le prévoit l'article 11 de la Loi. Les dépenses déclarées peuvent donc constituer une sous-estimation de l'investissement annuel des employeurs. Par contre, les dépenses déclarées peuvent aussi constituer une surestimation de l'investissement dans la mesure où les employeurs assujettis peuvent s'être prévalus du mécanisme qui permet de reporter à l'année suivante les dépenses excédant 1 % de leur masse salariale. Les données relatives aux dépenses de formation admissibles doivent donc être interprétées dans ce contexte.

- 70 % des employeurs ont une masse salariale de moins de 1 M$;
- le pourcentage des employeurs qui investissent le minimum exigé par la Loi s'est accru de près de 1 %.

Les données par tranche de masse salariale présentent la tendance suivante : plus la masse salariale est grande, plus le ratio des dépenses de formation déclarées sur la masse salariale est élevé. Cette situation en 2000 renforce les résultats obtenus depuis 1998, année où l'ensemble des employeurs visés par la Loi ont été assujettis.

On constate également que plus la masse salariale est élevée, plus nombreux sont les employeurs qui se conforment à la Loi en déclarant des dépenses de formation d'au moins 1 % de leur masse salariale. Ainsi, 71,7 % des entreprises dont la masse salariale est inférieure à 1 M$ investissent au moins 1 % de cette dernière à la formation, pendant que 87,6 % des plus grandes entreprises se conforment à la loi.

Le Fonds national de formation de la main-d'œuvre (FNFMO)

Mis en place le 1er janvier 1996, le Fonds national de formation de la main-d'œuvre fait la promotion et soutient financièrement des activités de formation de la main-d'œuvre et des initiatives prises dans ce domaine en vertu du plan d'affectation annuel des sommes accumulées dans le Fonds. Ce plan est défini par la Commission des partenaires du marché du travail et approuvé par la ministre déléguée à l'Emploi.

Le Fonds est financé par les cotisations des entreprises assujetties à la Loi qui n'ont pas réalisé des activités de formation admissibles équivalant à 1 % de leur masse salariale. En 2001-2002, la Commission des partenaires a modifié les règles régissant l'octroi des subventions aux employeurs. Ainsi, les cinq « Orientations » des années précédentes ont été remplacées par quatre « Programmes de subventions » indiqués au tableau qui suit.

Le nombre de demandes de subvention reçues entre les exercices financiers 2000-2001 et 2001-2002 est pratiquement passé du simple au double, soit de 1 4[illegible] à [illegible] projets [illegible] plan d'affectation des [illegible] 2001-2002 [illegible] M$ [illegible] pour la [illegible]

Données relatives aux projets subventionnés par le FNFMO

Programmes de subventions	Subventions octroyées	% du total	Nombre de projets subventionnés	% du total
Formation de la main-d'œuvre en emploi	59,5 M $	89,7	1 451	96,4
Promotion de la Loi et du Fonds	3,0 M $	4,5	34	2,3
Intervention sectorielle en matière de main-d'œuvre	2,7 M $	4,1	15	1,0
Recherche appliquée	1,1 M $	1,7	5	0,3
Total 2001-2002	**66,3 M $**	**100**	**1 505**	**100**
Total 2000-2001[26]	**42,4 M $**	**100**	**908**	**100**
Évolution 2001-2002 / 2000-2001	+56 %		+66 %	

L'approche sectorielle

La politique d'intervention sectorielle, adoptée en 1995, prévoit qu'un cadre d'évaluation sera progressivement mis en œuvre. L'étude la plus récente révèle que les effets de la politique sont déjà nombreux, diversifiés et rejoignent en partie les clientèles visées par la politique. Plus particulièrement, l'évaluation démontre que l'approche sectorielle :

- permet d'améliorer les compétences de la main-d'œuvre ;
- soutient bon nombre de milieux de travail dans la prise en charge des enjeux de la main-d'œuvre et du développement des entreprises ;
- rapproche les pôles essentiels du partenariat au regard de l'emploi que sont les milieux du travail, de l'éducation et les milieux gouvernementaux voués au développement de l'économie et de l'emploi ;
- contribue à une vision commune chez les partenaires quant aux enjeux sectoriels et quant aux actions prioritaires.

La coordination des acteurs privés et publics du marché du travail, l'existence des comités sectoriels et de la politique en général favorisent les échanges d'information, la définition d'une problématique sectorielle commune (vision, diagnostic, plan d'action), la réalisation d'activités [illegible] sur le secteur, programmes de formation, [illegible] programmes [illegible] et la [illegible] de réseaux.

Améliorer la gestion par résultats et les services aux citoyens

Avec l'adoption, en mai 2000, de la Loi sur l'administration publique, le gouvernement du Québec systématise la responsabilité des ministères et organismes à l'égard de l'atteinte de résultats mesurables. La direction doit tout au long de l'année gérer adéquatement les ressources à sa disposition pour tenir ses engagements envers le gouvernement et la population. Elle doit également prévoir les moyens pour témoigner de sa performance, et ce, de façon crédible. À cet égard, une déclaration de direction sur la fiabilité des données est jointe à ce rapport.

Une autre manifestation de cette nouvelle culture a été, pour Emploi-Québec, l'adoption de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens comprenant des engagements de qualité et des indicateurs pour en mesurer l'atteinte. Enfin, le Ministère et Emploi-Québec se sont dotés d'un code d'éthique pour leur personnel visant la promotion du souci de la qualité, l'équité, l'honnêteté et la confidentialité des renseignements.

Étude sur la satisfaction de la clientèle au regard de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Afin de procéder à une première mesure de la perception de la clientèle, quant au respect des engagements de la Déclaration de services, une enquête a été menée[34]. En voici les résultats :

Individus (%)	Entreprises (%)	Des personnes consultées...
94	97	• sont satisfaites du respect et de la courtoisie du personnel
91	95	• sont satisfaites de la rapidité de la réponse
87	97	• sont satisfaites du respect de l'heure du rendez-vous
20	33	• ont été informées du délai d'attente lorsque reçues en retard
72	69	• ont reçu de l'information sur les services
94	96	• sont satisfaites de l'information reçue sur les services
95	97	• sont satisfaites des communications verbales
92	95	• sont satisfaites des communications écrites
86	93	• sont satisfaites quant à la clarté des explications reçues lors d'une décision les concernant
33	39	• se sont vu proposer des solutions de rechange lorsqu'une décision défavorable a été rendue
95	s. o.	• sont satisfaites de la confidentialité assurée au comptoir et aux files d'attente
98	s. o.	• sont satisfaites de la confidentialité assurée en entrevue
97	98	• sont satisfaites de la confidentialité assurée dans leur dossier en général
39	45	• ont parlé immédiatement à la personne souhaitée
80	87	• ont été rappelées dans les 24 h
87	88	• sont satisfaites de la rapidité de traitement de leur demande
59	67	• ont été informées du délai de traitement de leur demande
89	81	• sont satisfaites de l'adaptation des services à leurs besoins particuliers

Les résultats montrent un taux élevé de satisfaction des citoyens et des employeurs au regard des engagements pris dans la déclaration de services. On prévoit mener d'autres analyses de satisfaction qui devraient permettre de préciser les attentes de la clientèle et de dégager des pistes d'amélioration de la qualité du service dispensé par le personnel d'Emploi-Québec. Des plans d'action régionaux d'amélioration du service à la clientèle sont aussi en cours d'élaboration. On compte sur ceux-ci pour assurer une qualité de service qui réponde aux particularités des attentes des citoyennes et des citoyens d'une région donnée.

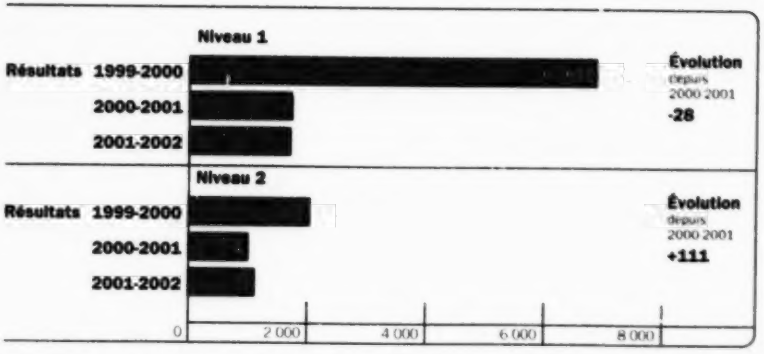
Le traitement des plaintes

Indicateur	Nombre de plaintes adressées au Bureau des renseignements et plaintes selon le niveau de la plainte
Résultats	Total : 2 847
	niveau 1 : 1 722
	niveau 2 : 1 125

Les plaintes adressées au Bureau des renseignements et plaintes sont regroupées sous diverses rubriques et selon deux niveaux. Les plaintes dites de niveau 1 sont des plaintes ne requérant qu'une information ou des explications sur les conditions et les pratiques de gestion des mesures pour résoudre l'insatisfaction manifestée. Les plaintes dites de niveau 2 nécessitent généralement une ou plusieurs interventions auprès des divers paliers de décision d'Emploi-Québec pour résoudre le problème signalé.

En ce qui concerne l'emploi, le nombre de plaintes a légèrement augmenté par rapport à l'année 2000-2001. Des 2 847 plaintes adressées, 35 sont des dénonciations. Le moratoire de février et mars 2002 sur le versement des subventions du Fonds national de formation de la main-d'œuvre a occasionné 51 plaintes chez les représentants des entreprises touchées. Le principal motif d'insatisfaction est l'accès aux différentes mesures de formation.

34. Tiré de l'*Étude annuelle de la clientèle du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale*, SOM, septembre 2002.



Plus de 330 000 participations ont été amorcées au cours de l'année dans le cadre d'un cheminement vers l'emploi en plus des services universels et des services aux employeurs. Le nombre de plaintes signalées, mis en rapport avec le nombre de participations, confirme la satisfaction démontrée par la clientèle quant à l'adaptation des services à ses besoins, lors de l'enquête précédente.

Le coût moyen par personne en emploi

Indicateur	Coût moyen par personne en emploi après une intervention d'Emploi-Québec
Résultats	6 500 $

Cet indicateur met en relation le nombre de personnes ayant occupé ou occupant un emploi, avec les coûts des diverses activités destinées aux individus (i.e. soutien du revenu, intervenants externes, services directs et d'administration). Il témoigne de l'effort qu'Emploi-Québec déploie pour assurer une saine gestion des ressources dont elle dispose tout en cherchant à améliorer les effets sur la situation d'emploi des personnes qu'elle aide[1]. Il s'inscrit, au même titre que les indicateurs de repérage présentés précédemment, dans les informations supportant la reddition de comptes. Cependant, cet indicateur n'est pas ciblé.

Les dépenses rattachées à ces résultats au cours de l'année sont de l'ordre de 894,4 M$, soit 191,4 M$ en services directs et d'administration et 703 M$ en coûts des mesures incluant le soutien du revenu. Le coût moyen par participant se situe à 2 933 $. En mettant ces dépenses en parallèle avec les 136 994 personnes ayant occupé ou occupant un emploi à la suite d'une intervention, on obtient un coût de 6 500 $ au coût moyen par personne en emploi.

La modernisation de l'information de gestion

En 2001-2002, Emploi-Québec a créé un site Intranet permettant un accès rapide pour tout le personnel chargé d'assurer le suivi des informations de gestion de nature opérationnelle et financière. Elle s'est engagée aussi dans le développement et la production de nouveaux rapports statistiques permettant de suivre l'évolution des activités reliées aux stratégies gouvernementales suivantes : Destination emploi, Obligation de Parcours et Solidarité jeunesse. Ces nouveaux rapports permettent également de suivre l'évolution des participations aux mesures actives d'Emploi-Québec. Des modifications importantes ont été apportées à l'outil actuel utilisé pour établir la planification budgétaire et opérationnelle en vue de le rendre plus précis et facile d'utilisation. Ce changement devrait permettre le suivi sur support informatique des écarts budgétaires et opérationnels entre la planification et les activités réalisées.

De plus, afin d'assurer la saine gestion des fonds publics et de réduire les risques d'erreurs ou de fraudes pouvant survenir lors de l'attribution des subventions ou l'allocation des mesures d'aide à l'emploi, des mécanismes de contrôle et de conformité ont été mis en place par Emploi-Québec.

La production de rapports de gestion à l'échelle régionale

Emploi-Québec s'inscrit depuis 1998 dans le processus de modernisation de l'administration publique, en tant qu'unité autonome de service. Dès la mise en place de son réseau, des efforts ont été déployés pour instaurer une gestion par résultats et assurer la qualité des services : plan d'action comprenant des attentes concrètes et significatives, répartition des ressources sur la base de paramètres du marché du travail. Comme il est prévu à sa convention de performance et d'imputabilité, le réseau d'Emploi-Québec procédera pour la première fois à une reddition de comptes propre à chacune des différentes régions du Québec. Cette initiative s'inscrit dans le cadre de la décentralisation des services publics d'emploi vers les régions administratives du Québec et les centres locaux d'emploi créés à cette fin.

Chaque région produira un rapport de gestion couvrant l'exercice 2001-2002. Ces rapports régionaux adoptent la même structure que le rapport annuel d'Emploi-Québec. Ceux-ci visent à fournir une information de gestion permettant un suivi plus détaillé des projets, des interventions, des investissements et des résultats obtenus dans chaque région du Québec en matière de développement de l'emploi et de lutte contre la pauvreté. Cependant, seul le présent rapport annuel est considéré comme officiel en matière de reddition de comptes.

Perspectives 2002–2003

Emploi-Québec reconduit pour l'exercice 2002-2003 les mêmes orientations et axes d'intervention qu'en 2001-2002. Les problématiques d'emploi exprimées dans les orientations de 2001-2002 demeurent d'actualité. Ces problématiques requièrent des interventions de longue haleine et une continuité d'action. Le maintien des orientations permettra aussi de consolider et de renforcer le travail de mobilisation et de concertation des partenaires entrepris depuis quelques années au Québec. Cet alignement n'empêche pas pour autant d'intensifier certaines interventions, ni d'établir des priorités en fonction des particularités que pourra comporter l'année 2002-2003. Par exemple, Emploi-Québec entend porter une attention particulière aux objectifs qui suivent :[41].

- **Contribution active à la Politique de formation continue.** Au cours de la prochaine année, les personnes en emploi pourront avoir accès à de la formation à temps partiel. De plus, Emploi-Québec s'associera au ministère de l'Éducation afin d'élaborer les outils nécessaires à l'application de la reconnaissance des acquis et des compétences. Par ailleurs, la Commission des partenaires du marché du travail a récemment adopté un *Cadre général de développement et de reconnaissance des compétences en milieu de travail*, dont la principale stratégie vise la formation structurée en milieu de travail. Emploi-Québec mettra en œuvre aussi un nouveau Programme d'apprentissage en milieu de travail qui découle du cadre précité. Le programme prévoit que la formation sera élaborée à partir de normes professionnelles définies par les partenaires sectoriels. L'acquisition des compétences se fera sur une base volontaire et selon l'approche du compagnonnage. Emploi-Québec et le ministère de l'Éducation ont convenu, dans le cadre de la Politique de formation continue, d'établir progressivement des liens entre les mécanismes de reconnaissance des acquis et des compétences de leur système de formation respectif.

- **Intensification des actions concertées de soutien aux personnes à faible revenu.** Comme on l'indique dans le rapport sur la *Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale*, Emploi-Québec agit auprès des personnes les plus éloignées du marché du travail à l'aide de ses nombreux leviers : partenariat, aide au développement des compétences, services de placement, développement local et régional. Toutefois, elle verra à intensifier son aide notamment auprès des personnes faiblement scolarisées, des personnes âgées de 45 ans ou plus, des responsables de famille monoparentale et des personnes ayant des contraintes à l'emploi. Une attention particulière sera apportée aux prestataires de l'assistance-emploi, en offrant un encadrement plus soutenu. Dans le cadre de la stratégie *Destination emploi*, les prestataires de l'assistance-emploi s'engagent dans un processus visant le placement et le soutien à la recherche d'emploi. L'encadrement se caractérise par une prise en charge des clientèles visées dans des interventions reliées notamment à l'évaluation de l'employabilité, à la réalisation d'activités liées au placement et au suivi des clientèles. Ainsi, Emploi-Québec conviendra avec la Sécurité du revenu, d'attentes en matière de référence des prestataires de l'assistance-emploi, et établira des priorités d'intervention concernant cette clientèle.

- **Révision des programmes réglementés d'apprentissage et de qualification professionnelle.** Les demandes relatives à la modification ou à la clarification des règlements concernant la qualification des métiers soumis à la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre sont de plus en plus nombreuses. Ce constat tient notamment à l'évolution des technologies et de l'organisation du travail. Afin de répondre à ces demandes, Emploi-Québec a entrepris la révision de ces métiers réglementés, laquelle s'inscrit dans une perspective de modernisation des objectifs de développement et de certification des compétences des travailleurs et des travailleuses et aussi en fonction de la finalité de ces programmes soit la protection des travailleurs et des travailleuses et du public en général.

États financiers

du Fonds de développement du marché du travail
Année terminée le 31 mars 2002

Rapport de la Direction

Les états financiers du Fonds de développement du marché du travail ont été dressés par la Direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la Direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

Le Fonds reconnaît qu'il est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui le régissent.

Yvon Boudreau
Sous-ministre associé d'Emploi-Québec

André Trudeau
Sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec, le 1er août 2002

Revenus et dépenses et excédent

De l'année financière terminée le 31 mars 2002 (en milliers de dollars)

Gouvernement du Québec
Fonds de développement du marché du travail

	2001-2002	2000-2001
REVENUS		
Contribution du gouvernement du Québec		
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (note 3)	1 006 361	1 005 131
Autres revenus	2 906	3 135
	1 009 267	1 008 266
DÉPENSES		
Coût des mesures		
Mesure de formation de la main-d'œuvre	409 937	353 550
Services d'aide à l'emploi	94 452	88 732
Subventions salariales	87 492	103 905
Concertation pour l'emploi	69 611	92 478
Projets de préparation à l'emploi	61 216	55 043
Soutien au travail autonome	35 202	31 751
Contrat d'intégration au travail	11 520	—
Insertion sociale	10 025	9 476
Supplément de retour au travail	8 045	8 096
Ententes particulières	2 401	2 582
Activités et services	1 646	1 509
Projets pilotes pour les travailleurs âgés	102	—
Soutien individuel à la formation	94	6 807
Subventions et prêts individuels aux travailleurs (SPRINT)	38	811
Projets de formation axés sur l'emploi	—	262
Autres	601	666
	792 382	755 669
Dépenses supportées à même le Compte d'assurance-emploi	(19)	(26)
	792 363	755 643
Frais d'opération et d'administration (note 4)	234 076	237 390
	1 026 439	993 033
EXCÉDENT DES DÉPENSES SUR LES REVENUS	(17 172)	15 233
EXCÉDENT AU DÉBUT	35 237	20 004
EXCÉDENT À LA FIN	18 065	35 237

Bilan

Au 31 mars 2002 (en milliers de dollars)

Gouvernement du Québec
Fonds de développement du marché du travail

	2001-2002	2000-2001
ACTIF		
À court terme		
Débiteurs (note 5)	50 035	169 636
Avance au Fonds consolidé du revenu (note 6)	54 061	33 480
	104 096	203 116
Immobilisations (note 7)	147	211
Frais reportés (note 8)	3 765	5 950
	3 912	6 161
	108 008	209 277
PASSIF		
À court terme		
Créditeurs et frais courus (note 9)	83 918	167 478
Avance du ministère des Régions (note 10)	1 149	1 195
	85 067	168 673
Provision pour pertes sur interventions financières garanties (note 11)	4 876	5 367
EXCÉDENT (note 12)	18 065	35 237
	108 008	209 277

Yvon Boudreau
Sous-ministre associé d'Emploi-Québec

André Trudeau
Sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Notes complémentaires

31 mars 2002 (en milliers de dollars)

Gouvernement du Québec
Fonds de développement du marché du travail

1. Constitution et objet

Le Fonds de développement du marché du travail, constitué le 17 décembre 1997 par la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail (L.R.Q.,c.M-15.001), est affecté au financement de la mise en œuvre et de la gestion des mesures et programmes relevant du ministre dans les domaines de la main-d'œuvre et de l'emploi, ainsi que la prestation des services publics d'emploi. Le Fonds a débuté ses activités le 1er janvier 1998. Le 1er avril 1998, le gouvernement du Québec a autorisé le transfert, au Fonds, des actifs et des passifs en provenance de la Société québécoise de développement de la main-d'œuvre.

2. Conventions comptables

Les états financiers du Fonds ont été préparés par la Direction selon les principes comptables généralement reconnus. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations. L'état des flux de trésorerie n'est pas présenté car il n'apporterait aucun renseignement supplémentaire utile pour la compréhension des mouvements de trésorerie durant l'année financière.

Coût des mesures

Le coût des mesures est constaté lorsqu'il est autorisé et que le bénéficiaire a satisfait aux critères d'admissibilité, s'il en est.

Immobilisations

Les immobilisations transférées de la Société québécoise de développement de la main-d'œuvre au Fonds au 1er avril 1998 sont inscrites à la valeur attribuée par le gouvernement du Québec. Les autres immobilisations sont comptabilisées au coût d'acquisition.

Les immobilisations sont amorties sur leur durée de vie utile selon la méthode linéaire sur une période de :

Équipements informatiques	3 ans
Équipements et mobilier de bureau	5 ans

Provision pour pertes sur interventions financières garanties

La provision pour pertes sur interventions financières garanties est établie selon [illegible] les clientèles visées. Les pertes [illegible] sont comptabilisées aux opérations de [illegible] la provision pour pertes sur interventions

3. Contribution du gouvernement du Québec — Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

La contribution du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale tient compte d'une somme de 653,5 M$ versée par le gouvernement du Canada au gouvernement du Québec (652,0 M$ pour 2000–2001) dans le cadre de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail. Ce montant est constitué d'une somme de 57,7 M$ (57,6 M$ pour 2000–2001) liée aux frais d'administration et 595,8 M$ (594,4 M$ pour 2000–2001) aux mesures actives d'emploi.

4. Frais d'opération et d'administration

	2001–2002	2000–2001
Traitements et avantages sociaux	159 411	147 913
Transport et communication	9 068	8 262
Services professionnels et administratifs	25 651	23 831
Entretien et réparation	1 534	1 604
Loyers	16 277	28 002
Fournitures et approvisionnement	1 848	1 979
Matériel	538	1 160
Autres	1	4
Charge du Fonds des technologies de l'information du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	19 681	24 292
	234 009	237 047
Amortissement		
Équipements informatiques	—	286
Équipements et mobilier de bureau	67	57
	67	343
	234 076	237 390

5. Débiteurs

	2001-2002	2000-2001
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	44 577	168 223
Fonds des technologies de l'information du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	—	29
Autres	5 458	1 384
	50 035	169 636

6. Avance au Fonds consolidé du revenu

Cette avance ne porte pas intérêt et ne prévoit pas de modalités de remboursement.

7. Immobilisations

	2001-2002			2000-2001
	Coût ou valeur attribuée	Amortissement cumulé	Net	Net
Équipements informatiques	6 545	6 545	—	—
Équipements et mobilier de bureau	745	598	147	211
	7 290	7 143	147	211

Les acquisitions de l'année financière s'élèvent à 3 695 $ (83 463 $ en 2001).

8. Frais reportés

Le Fonds a assumé certains coûts occasionnés par un accord relatif aux régimes de retraite d'employés du gouvernement du Canada transférés dans le cadre de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail. Ces frais sont comptabilisés au coût et amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire sur une période de 10 ans. Ces coûts sont imputés à la dépense de traitements et avantages sociaux.

Une réduction de coût de 1 558 000 $ a été effectuée pendant l'année financière à la suite de la confirmation du montant définitif par la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA).

9. Créditeurs et frais courus

	2001-2002	2000-2001
Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail	—	9 583
Fonds national de formation de la main-d'œuvre	421	459
Fonds des technologies de l'information du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	124	—
Autres	83 373	157 436
	83 918	167 478

10. Avance du ministère des Régions

En vertu de l'entente avec le ministère des Régions (auparavant le Secrétariat au développement des régions) visant le soutien et la création d'emplois, celui-ci versait au Fonds les sommes nécessaires aux paiements des projets autorisés dans le cadre du Fonds décentralisé de création d'emplois ainsi que des honoraires de gestion. Les mouvements de trésorerie liés à cette entente s'établissent comme suit :

	2001-2002	2000-2001
Solde au début	1 195	1 239
Déboursés relatifs aux projets autorisés	(46)	(44)
Solde à la fin	1 149	1 195

11. Provision pour pertes sur interventions financières garanties

	2001-2002	2000-2001
Solde au début	5 367	6 130
Exécution de garanties	(491)	(763)
Solde à la fin	4 876	5 367
Subventions et prêts individuels aux travailleurs	4 359	4 824
Soutien à l'emploi autonome	517	543
	4 876	5 367

Le montant autorisé des prêts garantis qui ont fait l'objet d'une provision s'élève à 47,6 M$ au 31 mars 2002 (50,6 M$ au 31 mars 2001). Le montant en capital non remboursé de ces prêts est de 18,8 M$ au 31 mars 2002 (23,7 M$ au 31 mars 2001).

Ces garanties couvrent une période n'excédant pas 10 ans, période maximale au cours de laquelle un individu ou une entreprise doit rembourser son emprunt.

Les prêts qui ont été subrogés en faveur du Fonds par les institutions financières à la suite d'exécution de garanties de prêts s'élèvent à 7,6 M$ au 31 mars 2002 (7,4 M$ au 31 mars 2001). Ces prêts ne sont pas présentés au bilan parce qu'ils sont provisionnés en entier.

12. Excédent

Les surplus accumulés qui excèdent 20 M$ sont versés au Fonds consolidé du revenu aux dates et dans la mesure que détermine le gouvernement. Toutefois, une décision du Conseil des ministres du 25 avril 2001 autorise l'utilisation au cours de l'année financière se terminant le 31 mars 2002 des surplus accumulés qui excèdent 20 M$ au 31 mars 2001.

13. Régimes de retraite

Les membres du personnel affectés au Fonds participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) et au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations du Fonds imputées aux opérations de l'année financière s'élèvent à 8,3 M$ (5,7 M$ en 2000-2001). Les obligations du Fonds envers ces régimes gouvernementaux se limitent à des cotisations à titre d'employeur.

14. Opérations entre apparentés

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers, le Fonds est apparenté avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. Le Fonds n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

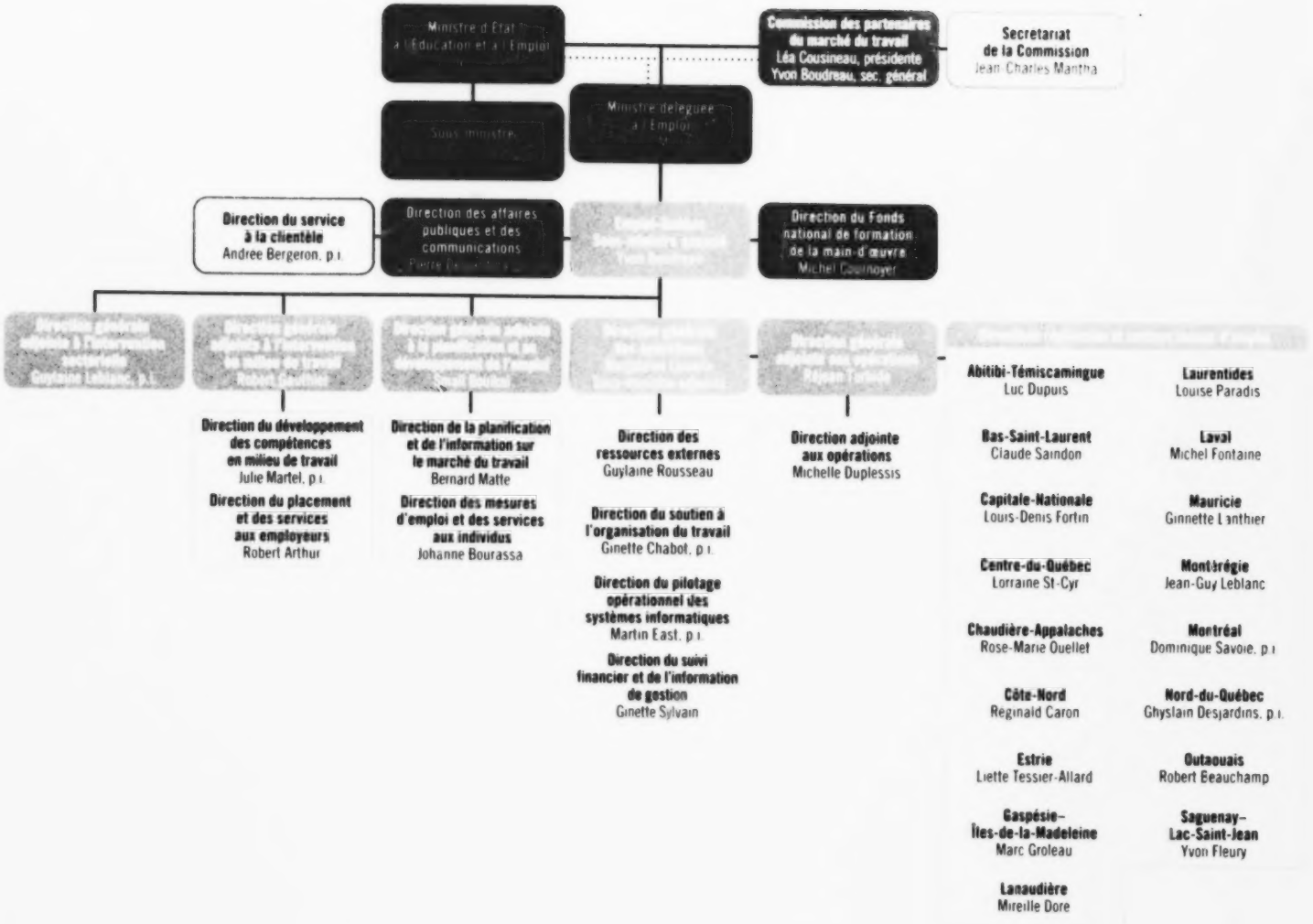
Principaux résultats 2001–2002 selon la région

Régions	Contexte		Résultats			
	Taux de chômage (voir p. 7)	**Postes vacants signalés**[42] (voir p. 21)	**Nouveaux participants** (voir p. 22)	**Personnes en emploi** (voir p. 24)	**Sommes non versées en MS**[43] (voir p. 29)	**Entreprises aidées** (voir p. 31)
Abitibi-Témiscamingue	12,2	6 286	5 953	3 008	6,9 $	186
Bas-Saint-Laurent	11,0	6 560	8 858	5 072	11,1 $	187
Capitale-Nationale	8,4	24 536	22 631	12 101	23,8 $	273
Centre-du-Québec	9,7	9 705	8 657	5 413	9,8 $	116
Chaudière-Appalaches	6,5	13 032	10 189	7 159	13,7 $	103
Côte-Nord	13,1	2 868	4 158	2 692	5,8 $	107
Estrie	7,3	15 638	11 434	6 539	13,8 $	262
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	20,1	2 194	7 876	3 551	8,5 $	138
Lanaudière	7,3	9 121	12 587	7 068	11,4 $	113
Laurentides	7,6	20 447	14 489	10 449	18,1 $	174
Laval	7,2	12 889	10 110	5 109	10,4 $	64
Mauricie	11,7	9 547	12 276	7 713	13,8 $	143
Montérégie	6,7	35 041	34 357	20 126	38,4 $	487
Montréal (Île)	10,0	67 607	72 036	28 664	64,7 $	628
Nord-du-Québec	13,1	550	563	433	0,9 $	29
Outaouais	8,0	13 302	9 961	6 038	10,6 $	146
Saguenay–Lac-Saint-Jean	11,4	7 469	9 966	5 859	12,9 $	166
Ensemble du Québec	8,7	256 794	256 101	136 994	274,4 $	3 322

Caractéristiques des nouveaux participants selon la mesure et le statut

	Total	Femmes	Moins de 30 ans	45 ans ou plus	Responsables de famille monoparentale	Nés hors Canada
Nouveaux participants	256 101	119 095 ou 46,5 %	84 119 ou 32,8 %	62 500 ou 24,4 %	30 017 ou 11,7 %	33 322 ou 13,0 %
prestataires assurance-emploi actifs ou admissibles	152 002	43,9 %	32,1 %	25,3 %	9,4 %	8,6 %
prestataires assistance-emploi	110 698	45,4 %	29,3 %	23,9 %	18,6 %	17,9 %
sans soutien du revenu public	26 734	53,9 %	48,2 %	18,1 %	5,8 %	15,1 %
Participations selon la mesure	334 284	158 324 ou 47,4 %	108 861 ou 32,6 %	80 217 ou 24,0 %	42 210 ou 12,6 %	44 650 ou 13,4 %
Formation	**48 129**	**50,4 %**	**42,4 %**	**15,4 %**	**15,2 %**	**16,6 %**
francisation	3 145	57,4 %	30,7 %	15,5 %	9,1 %	84,8 %
alphabétisation	557	49,7 %	37,3 %	14,5 %	15,4 %	33,4 %
formation générale secondaire	9 996	53,3 %	67,8 %	4,3 %	20,9 %	9,9 %
formation linguistique	1 210	66,9 %	21,2 %	21,7 %	11,7 %	34,5 %
services d'insertion socioprof. et métiers semi-spécialisés	2 214	57,5 %	32,9 %	23,7 %	18,7 %	11,7 %
entreprises d'entraînement	1 522	67,1 %	18,7 %	31,2 %	15,4 %	12,9 %
formation professionnelle	16 440	44,0 %	45,0 %	14,3 %	14,6 %	9,2 %
formation technique	5 966	51,6 %	37,6 %	11,7 %	13,2 %	17,9 %
formation universitaire	128	53,1 %	27,3 %	18,8 %	15,6 %	19,5 %
autres	6 951	48,3 %	22,0 %	30,2 %	12,0 %	9,5 %
Projets de préparation pour l'emploi	**10 388**	**58,6 %**	**51,3 %**	**13,7 %**	**17,9 %**	**16,3 %**
entreprises d'insertion	2 594	45,8 %	71,6 %	6,7 %	11,9 %	14,8 %
Jeunes volontaires	1 041	40,3 %	98,5 %	0,0 %	3,7 %	2,1 %
autres	6 753	66,3 %	36,2 %	18,5 %	22,5 %	19,1 %
Subventions salariales	**17 117**	**48,7 %**	**31,7 %**	**26,0 %**	**11,8 %**	**6,6 %**
privée	6 984	42,2 %	36,9 %	20,6 %	11,4 %	6,5 %
économie sociale	1 436	74,2 %	24,9 %	29,7 %	21,9 %	8,8 %
communautaire	8 697	49,7 %	28,6 %	29,8 %	10,5 %	6,4 %
Contrat d'intégration au travail	**3 774**	**39,5 %**	**30,6 %**	**25,8 %**	**5,3 %**	**2,2 %**
Activités d'aide à l'emploi	**146 390**	**44,0 %**	**29,6 %**	**26,5 %**	**11,5 %**	**13,9 %**
Services d'aide à l'emploi	**73 550**	**51,0 %**	**31,4 %**	**25,3 %**	**11,6 %**	**12,8 %**
Supplément de retour au travail	**16 333**	**44,2 %**	**34,0 %**	**17,5 %**	**18,5 %**	**11,0 %**
Soutien à l'emploi autonome	**4 052**	**37,4 %**	**25,5 %**	**22,4 %**	**9,2 %**	**7,3 %**
Fonds de lutte contre la pauvreté	**6 582**	**57,0 %**	**33,3 %**	**21,7 %**	**17,0 %**	**23,6 %**
Insertion sociale	**6 990**	**49,6 %**	**19,6 %**	**34,0 %**	**13,1 %**	**4,3 %**
Autres mesures	**979**	**33,6 %**	**0,1 %**	**99,9 %**	**2,9 %**	**6,0 %**

Emploi-Québec
Structure administrative au 31 mars 2002



Membres de la Commission des partenaires du marché du travail au 31 mars 2002

M^me^ Léa Cousineau
Présidente

M. Yvon Boudreau
Secrétaire général

Représentants et représentantes de la main-d'œuvre

M^me^ Denise Boucher
Troisième vice-présidente de la Confédération des syndicats nationaux (CSN)

M. Luc Desnoyers
Directeur québécois du Syndicat national de l'automobile, de l'aérospatiale, du transport et des autres travailleurs et travailleuses du Canada (TCA — Canada)

M. Laurent Pellerin
Président général de l'Union des producteurs agricoles (UPA)

M. René Roy
Secrétaire général de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)

M. François Vaudreuil
Président de la Centrale des syndicats démocratiques (CSD)

M^me^ Jocelyne Wheelhouse
Première vice-présidente de la Centrale des syndicats du Québec (CSQ)

Représentants des entreprises

M. Michel Audet
Président de la Chambre de commerce du Québec

M. Florent Francoeur
Président-directeur général de l'Ordre des conseillers en ressources humaines et relations industrielles agréées du Québec

M. René Gendron
Directeur général de la Maison régionale de l'industrie

M. Paul-Arthur Huot
Président-directeur général des Manufacturiers et exportateurs du Québec

M. Gaston Lafleur
Président-directeur général du Conseil québécois du commerce de détail

M. Gilles Taillon
Président du Conseil du patronat du Québec

Autres membres

M. Gaëtan Boucher
Président-directeur général de la Fédération des cégeps

M. André Caron
Président général de la Fédération des commissions scolaires du Québec

M. Roch Denis
Recteur de l'Université du Québec à Montréal (membre invité)

M. André Trudeau
Sous-ministre, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

M^me^ Connie Barakett
Directrice générale du Programme d'initiation au travail de la région est de Montréal (PITREM)

M^me^ Lise Fortin
Directrice des Services externes de main-d'œuvre (SEMO) du Saguenay–Lac-Saint-Jean

M^me^ Nancy Neamtan
Vice-présidente au développement stratégique du Regroupement pour la relance économique et sociale du sud-ouest de Montréal (RESO)

M. Gilles Demers
Sous-ministre adjoint, ministère de l'Industrie et du Commerce

M. Robert Dépatie
Sous-ministre adjoint à la Formation professionnelle et technique et à la formation continue, ministère de l'Éducation

M. Bryant McDonough
Sous-ministre adjoint, ministère des Affaires municipales et de la Métropole

M. Robert Sauvé
Sous-ministre, ministère des Régions

Présidents et présidentes des conseils régionaux des partenaires du marché du travail au 31 mars 2002

Bas-Saint-Laurent

M. Alain Harrisson
SCEP-Sections locales Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)

Saguenay–Lac-Saint-Jean

M^me^ Lise Fortin
Services externes de main-d'œuvre (SEMO) du Saguenay–Lac-Saint-Jean

Capitale-Nationale

M. Yves Fortin
Conseil central des syndicats nationaux de la région de Québec (CSN)

Mauricie

M. Guy Forgues
Cégep de Trois-Rivières

Estrie

M. Denis Marceau
Université de Sherbrooke

Montréal (île)

M. Denis Deschamps
Drakkar Ressources humaines inc.

Outaouais

M^me^ Marielle De Champlain
Réseau des femmes d'affaires de l'Outaouais

Abitibi-Témiscamingue

M^me^ Diane F. Raymond
Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)

Côte-Nord et Nord-du-Québec

M. Alain Cauchon
La Minière Québec Cartier

Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine

M. Dominique Arsenault
Consultant en gestion organisationnelle

Chaudière-Appalaches

M. Raymond Cimon
Opérations Black Lake/Lab Chrysotile inc.

Laval

M^me^ Monique Sauvé
Carrefour Jeunesse-Emploi

Lanaudière

M. Jean-Pierre Ferland
Commission scolaire des Affluents

Laurentides

M^me^ Jocelyne Lauzon
Conseil central des Laurentides (CSN)

Montérégie

M. Jean-Claude Lecompte
Commission scolaire de la Vallée des Tisserands

Centre-du-Québec

M. Denis Bolly
Service externe de main-d'œuvre Drummond inc. (SEMO)

Présidents et présidentes des comités consultatifs, des comités d'intégration et de maintien en emploi et des comités sectoriels de main-d'œuvre au 31 mars 2002

Comités consultatifs

M. Michel Monette
Opex '82

M^me^ Thérèse Belley
Accès-Travail-Femmes

M. Yves Picard
Réseau des Carrefours jeunesse-emploi

M. Onil Proulx
Centre Option 45

Comités d'intégration et de maintien en emploi

M. Claude Saint-Georges
Confédération des syndicats nationaux

M^me^ Lola Le Brasseur
Fédération des travailleurs du Québec
STCUM

Comités sectoriels de main-d'œuvre

M. Serge Tremblay
Comité sectoriel de la main-d'œuvre Aérospatiale au Québec

M. Stéphane Cousin
Conférence des coopératives forestières du Québec (CCFQ)

M. Stéphane McLean
Syndicat des travailleurs forestiers du Québec (SCEP) section locale 3000

M. François Gallant
Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier (SCEP-FTQ)

M. Germain Gaudreault
Association des manufacturiers du bois de sciage du Québec (AMBSQ)

M. Jocelyn Lavoie
Centrale des syndicats démocratiques (CSD)

M. Jean-Claude Mercier
American Biltrite

M. Jean-Yves Charland
Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier (FTQ)

M. Yvon Charest
Pétromont inc.

M. Yvon Bellemare
TUAC, section locale 501

M. Michel Turner
Épiciers unis Métro-Richelieu inc.

M. Gaston Lafleur
Conseil québécois du commerce de détail

M. Gilles Leblanc
Syndicat des communications, de l'énergie et du papier (SCEP)

M. Jules Lizotte
Association des arts graphiques du Québec

M. Yvan Gauthier
Conseil des métiers d'art du Québec (CMAQ)

M. Guy Biron
RÉSO

M^me^ Laurence Zert
SNEMO LTÉE

M. Dominique Ferrand
Éco +

M. Robert Mercier
Confédération des syndicats nationaux (CSN)

M. Claude Dupuis
C-Mac Métaltek inc.

M^me^ Marie-Claire Chouinard
Conseil central Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (CSN)

M. André Touchette
Plastiques industriels

M. Gaston Boudreau
Fraternité nationale des forestiers et travailleurs d'usines, section locale 299

M. Jean-François Michaud
Association des fabricants de meubles du Québec (AFMQ)

M. Gratien D'Amours
Maison de l'UPA

M. Pierre Caron
Teamsters Québec (FTQ) section locale 1999

M. Luc Péloquin
QBiogène

M^me^ Lise Roy
Corporation des concessionnaires d'automobile du Québec (CCAQ)

M. Jean-Yves Placentile
Cercle québécois de la coiffure

M. Léopold Bissonnette
Association professionnelle des coiffeuses et coiffeurs du Québec

M. Gérard Grégoire
Syndicat des métallos

M. Daniel Boulerice
FSPAT-SIDBEC

M. Stéphane Pelletier
Bell Canada

M. Raymond Filion
Fédération des syndicats du textile et du vêtement (CSD)

M. Maurice Pépin
Cavalier Textiles

M. Yves Legault
Associations touristiques régionales associées du Québec (ATRAQ)

M. Jean Lortie
Fédération du Commerce Confédération des syndicats nationaux (CSN)

M. Michel Roy
Maison Cousin

M. Paul Thibeault
Fédération du commerce inc. (CSN)

M. Pierre Deschamps
Teamsters Canada

M. Jacques Dulude
Association du camionnage du Québec

Le réseau d'Emploi-Québec

Bureau de Montréal
800, rue du Square-Victoria, bureau 2800
Montréal (Québec) H4Z 1B7
Téléphone : (514) 873-1892

Bureau de Québec
425, rue Saint-Amable, 6e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1
Téléphone : (418) 643-1892

Directions régionales et centres locaux d'emploi (CLE)

Abitibi-Témiscamingue
180, boulevard Rideau, bureau RC 01
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 1N9
Téléphone : (819) 763-3226

Amos (819) 444-5287 ou 1 800 567-6507

La Sarre (819) 339-7901
(accepte les frais virés)

Rouyn-Noranda (819) 763-3583
ou 1 800 263-9583

Senneterre (819) 737-2258
ou 1 800 363-2258

Val-d'Or (819) 354-4842
ou 1 877 229-0538

Ville-Marie (819) 629-6213
ou 1 800 463-3931

Bas-Saint-Laurent
350, boulevard Arthur-Buies Ouest
Rimouski (Québec) G5L 5C7
Téléphone : (418) 725-6232

Amqui (418) 629-2225
(accepte les frais virés)

Cabano (418) 854-2544
ou 1 800 463-4709

La Pocatière (418) 856-2752
ou 1 800 [illegible]

Matane (418) [illegible]

[illegible]

Rivière-du-Loup (418) 862-7236
ou 1 800 567-1709

Trois-Pistoles (418) 851-1432
(accepte les frais virés)

Capitale-Nationale
1010, rue Borne
Québec (Québec) G1N 1L9
Téléphone : (418) 687-3540
ou 1 800 463-5947

Baie-Saint-Paul (418) 435-5590

Beauport (418) 646-3350

Charlesbourg (418) 644-1266

La Côte-de-Beaupré (418) 827-6730

La Malbaie 1 800 567-8004

Les Quartiers-Historiques (418) 643-3300

Limoilou (418) 646-0050

Loretteville (418) 840-2900

Portneuf 1 800 463-3886

Sainte-Foy (418) 646-8066

Vanier Les Rivières (418) 646-1950

Centre-du-Québec
1680, boulevard Saint-Joseph,
bureau RC 20
Drummondville (Québec) J2C 2G3
Téléphone : (819) 475-8701

Drummondville 1 800 567-3868

L'Érable 1 877 714-5586

Nicolet 1 800 663-6201

Victoriaville 1 800 463-0950

Chaudière-Appalaches
5130, boulevard de la Rive Sud,
bureau 300
Lévis (Québec) G6V 9L3
Téléphone : (418) 838-2605
ou 1 800 463-5907

[illegible] 1 866 825-2640

[illegible]
1 800 [illegible]

[illegible] 1 800 [illegible]

[illegible] 1 800 [illegible]

Montmagny 1 800 663-2106

Sainte-Croix 1 800 663-2127

Saint-Georges 1 800 463-3024

Saint-Joseph-de-Beauce 1 800 663-0223

Saint-Lazare 1 800 663-0351

Sainte-Marie 1 877 322-6585

Thetford Mines 1 800 567-5592

Côte-Nord
550, boulevard Blanche
Baie-Comeau (Québec) G5C 2B3
Téléphone : (418) 295-4020 ou
1 800 463-6443

Baie-Comeau (418) 589-3719
ou 1 800 463-8542

Forestville (418) 587-6611
ou 1 800 463-0738

Havre-Saint-Pierre (418) 538-2288
ou 1 800 463 0735

Les Escoumins (418) 233-2501

Port-Cartier (418) 766-6932

Sept-Îles (418) 962-9142
ou 1 800 663-1934

Estrie
891, rue Bowen sud
Sherbrooke (Québec) J1G 2G3
Téléphone : (819) 569-9761 ou
1 800 665-1732

Asbestos (819) 879-7141
ou 1 800 205-7141

Coaticook (819) 849-7080
ou 1 877 324-4056

East Angus (819) 832-2403
ou 1 800 363-1539

Lac-Mégantic (819) 583-1500
ou 1 800 567-0632

Magog (819) 843-6588 ou 1 800 363-4531

Sherbrooke-Est (819) 820-3680
ou 1 800 567-8423

Sherbrooke-Ouest (819) 820-3411
ou 1 800 268-3411

Windsor (819) 845-2717
ou 1 800 [illegible]

Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine
47, rue Baker
Gaspé (Québec) G4X 1P1
Téléphone : (418) 360-8661 ou
1 800 463-4226

Avignon (418) 364-3324
ou 1 877 229-0541

Bonaventure (418) 534-2823

La Côte-de-Gaspé (418) 360-8241
ou 1 800 663-3647

La Haute-Gaspésie (418) 763-3391
ou 1 800 663-3595

Le Rocher-Percé (418) 689-2201
ou 1 877 229-0540

Les Îles-de-la-Madeleine (418) 986-4411

Lanaudière
40, rue Gauthier Sud, bureau 2000
Joliette (Québec) J6E 4J4
Téléphone : (450) 752-6888
ou 1 877 465-1933

Berthierville 1 800 461-6261

Joliette 1 800 463-5434

Rawdon 1 877 502-4128

Repentigny 1 877 286-6840

Saint-Jean-de-Matha 1 838 872-0048

Sainte-Julienne 1 800 363-8645

Terrebonne 1 877 286-4404

Laurentides
55, rue Castonguay, 2e étage
Saint-Jérôme (Québec) J7Y 2H9
Téléphone : (450) 569-7575
ou 1 800 561-2687

Lachute 1 800 263-2732

Mirabel Saint-Janvier (450) 979-2313

Mont-Laurier 1 800 567-4562

Sainte-Adèle 1 800 363-7011

Sainte-Agathe 1 800 567-8334

Saint-Eustache (450) 472-2311

Saint-Jérôme 1 800 561-0642

Sainte-Thérèse (450) [illegible]

Laval
1435, boulevard Saint-Martin Ouest,
5e étage
Laval (Québec) H7S 2C6
Téléphone : (450) 972-3133

Chomedey–Sainte-Dorothée
(450) 680-6400

Laval-des-Rapides (450) 972-3050

Sainte-Rose-de-Laval (450) 628-8066

Saint-Vincent-de-Paul (450) 664-4885

Mauricie
225, rue des Forges, bureau 501
Trois-Rivières (Québec) G9A 5Z5
Téléphone : (819) 371-4945
ou 1 800 567-7959

Bécancour 1 800 463-5273

Cap-de-la-Madeleine 1 800 263-0214

Grand-Mère 1 800 263-9829

La Tuque 1 800 567-4449

Louiseville 1 800 567-7635

Sainte-Geneviève-de-Batiscan
1 877 833-3224

Sainte-Thècle 1 877 314-8152

Shawinigan 1 800 663-3059

Trois-Rivières 1 800 668-6538

Montérégie
600, boulevard Casavant Est
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 7T2
Téléphone : (450) 773-7463
ou 1 866 740-2135

Acton Vale (450) 546-0798
ou 1 800 438-4765

Boucherville (450) 655-5646

Brome-Missisquoi (450) 263-1515
ou 1 800 463-0230

Brossard (450) 672-1335

Châteauguay (450) 691-6020
ou 1 800 465-0286

Contrecœur (450) 587-5555

La Haute-Yamaska (450) 776-7134

La Vallée-du-Richelieu (450) 467-9400
ou 1 877 856-1966

Le Haut-Richelieu (450) 264-5323
ou 1 800 567-3627

Le Haut-Saint-Laurent (450) 264-5323
ou 1 800 567-0220

Longueuil-Est (450) 647-1324

Longueuil-Ouest (450) 677-5517

Marieville (450) 460-4430
ou 1 888 872-0680

Saint-Constant (450) 635-6221
ou 1 866 225-4097

Saint-Hubert (450) 676-7952

Saint-Hyacinthe (450) 778-6589
ou 1 800 465-0719

Saint-Rémi (450) 454-4054
ou 1 800 792-9616

Sorel (450) 742-5941

Valleyfield (450) 370-3027
ou 1 800 567-1029

Vaudreuil-Soulanges (450) 455-5666
ou 1 800 463-2325

Montréal
5350, rue Lafond
Montréal (Québec) H1X 2X2
Téléphone : (514) 725-5221

Ahuntsic (514) 872-4949

Anjou–Montréal-Est (514) 864-6633

Côte-des-Neiges (514) 872-6530

Crémazie (514) 872-5050

De Lorimier (514) 872-6480

Fleury (514) 872-4949

Hochelaga-Maisonneuve (514) 872-3100

Lachine (514) 634-2425

LaSalle (514) 365-4543

Le Plateau-Mont-Royal (514) 872-4922

Mercier (514) 872-4747

Montréal-Nord (514) 321-5665

Notre-Dame-de-Grâce (514) 872-5180

Ouest-de-l'Île (514) 694-9494

Parc-Extension (514) 872-3188

Pointe-aux-Trembles (514) 872-7524

Pointe-Saint-Charles (514) 872-6426

Rivière-des-Prairies (514) 872-4969

Rosemont–La Petite-Patrie
(bureau avenue du Parc) (514) 872-4434

Rosemont–La Petite-Patrie
(bureau Beaubien) (514) 872-5005

Rosemont–La Petite-Patrie
(bureau Iberville) (514) 872-6550

Saint-Alexandre (514) 872-4310

Saint-Laurent (514) 345-0131

Saint-Léonard (514) 864-6161

Sainte-Marie–Le Centre-Sud
(514) 872-2326

Saint-Michel (514) 872-5050

Verdun (514) 864-6646

Ville-Émard (514) 872-6600

Nord-du-Québec
333, 3e Rue
Chibougamau (Québec) G8P 1N4
Téléphone : (418) 748-7643
ou 1 866 722-7354

Baie-James

Beaucanton (819) 941-3801

Chibougamau 1 866 722-7354

Lebel-sur-Quévillon (819) 755-3801

Matagami (819) 739-6000

Inukjuak

Inukjuak (819) 254-8760

Ivujivik (819) 922-3328

Kuujjuaq

Kuujjuaq (819) 964-2909

Kangirsuk (819) 935-4406

Kangiqsualujjuaq (819) 337-5204

Kangiqsujuaq (819) 338-3327

Salluit (819) 255-8954

Tasiujaq (819) 633-5249

Outaouais
245, boulevard de la Cité-des-Jeunes
Hull (Québec) J8Y 6L2
Téléphone : (819) 772-3035
ou 1 888 772-3694

Aylmer 1 800 567-9678

Buckingham 1 800 567-9694

Campbell's Bay 1 800 567-9685

Gatineau (819) 568-6500

Hull (819) 772-3502

Maniwaki 1 800 567-9209

Papineauville 1 877 639-0739

Saguenay–Lac-Saint-Jean
210, avenue des Oblats Ouest
Chicoutimi (Québec) G7J 2B1
Téléphone : (418) 549-0595 ou
1 800 463-9641

Chicoutimi 1 800 267-3592

Jonquière 1 800 567-9262

La Baie (418) 544-3378

Lac-Saint-Jean-Est 1 800 668-5281

Maria-Chapdelaine 1 800 268-3560

Roberval 1 800 567-7493